



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE GOGOS SPORT - LIMA 2018

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

ELMER SAMIR HILARIO ROJAS
ORCID: 0000-0001-6412-7033

ASESOR

MAG. ADEMAR VARGAS DIAZ
ORCID: 0000-0001-5192-3161

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPETITIVIDAD Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

LIMA, PERÚ, SEPTIEMBRE DE 2018

DEDICATORIA

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de investigación, a mis padres por estar cuando más los necesité; en especial a mi docente por su ayuda y constante cooperación.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de investigación fue realizado bajo la supervisión de profesores, a quienes agradezco por hacer posible la realización de este estudio, y por todos los conocimientos brindados día a día en cada clase.

A nuestros padres, por ser el apoyo más grande durante nuestra educación universitaria, dado que sin ellos no habiéramos logrado nuestras metas y sueños. Por ser nuestros ejemplos, por enseñarnos a seguir aprendiendo todos los días sin importar las circunstancias y el tiempo.

A Dios, por brindarnos la oportunidad de vivir, por permitirnos disfrutar cada momento de nuestras vidas y guiarnos por el camino que ha trazado para nosotros.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	17
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos	18
1.4. Limitaciones de la investigación.....	19
CAPÍTULO II : MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de estudios.....	21
2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	26
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada	48
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y diseño de investigación	52
3.2. Población y muestra	53
3.3. Hipótesis	54
3.4. Variables – Operacionalización.....	55
3.5. Métodos y técnicas de investigación.....	57
3.6. Análisis estadísticos e interpretación de los datos.....	60
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	
4.1. Análisis de fiabilidad de las variables.....	62
4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable	64
4.3. Contrastación de hipótesis.....	74
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Discusiones.....	81
5.2. Conclusiones	82
5.3. Recomendaciones	83
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Descripción de la población de estudio
Tabla 2	Operacionalización de la variable compromiso organizacional
Tabla 3	Operacionalización de la variable clima laboral
Tabla 4	Resultados de la validación del compromiso organizacional
Tabla 5	Fiabilidad del instrumento
Tabla 6	Resultados de la validación del cuestionario clima laboral
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable clima laboral
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso de continuidad
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento laboral
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión supervisión
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión comunicación
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales
Tabla 18	Prueba de normalidad de las variables
Tabla 19	Correlación entre clima laboral y compromiso organizacional
Tabla 20	Correlación entre clima laboral y compromiso afectivo
Tabla 21	Correlación entre clima laboral y compromiso de continuidad
Tabla 22	Correlación entre clima laboral y compromiso normativo

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de la investigación
Figura 2	Análisis de la variable compromiso laboral
Figura 3	Análisis de la variable clima laboral
Figura 4	Descripción de la dimensión compromiso afectivo
Figura 5	Descripción de la dimensión compromiso de continuidad
Figura 6	Descripción de la dimensión compromiso normativo
Figura 7	Descripción de la dimensión autorrealización
Figura 8	Descripción de la dimensión involucramiento laboral
Figura 9	Descripción de la dimensión supervisión
Figura 10	Descripción de la dimensión comunicación
Figura 11	Descripción de la dimensión condiciones laborales
Figura 12	Dispersión entre clima laboral y compromiso organizacional
Figura 13	Dispersión entre el clima laboral y el compromiso afectivo
Figura 14	Dispersión entre el clima laboral y compromiso de continuidad
Figura 15	Dispersión entre el clima laboral y compromiso normativo

COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE GOGOS SPORT - LIMA 2018

ELMER SAMIR HILARIO ROJAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

En el estudio se determinó la situación problemática de la deficiencia del compromiso organizacional y falta de mejoras en el medio laboral en los colaboradores de la empresa Gogos Sport; a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre compromiso organizacional y clima laboral en los colaboradores de Gogos Sport - Lima 2018? En la justificación se determinó que el clima laboral es un factor indispensable para el logro de la identificación con la empresa. La hipótesis alterna fue: existe relación entre compromiso organizacional y clima laboral en los colaboradores de Gogos Sport - Lima 2018. El objetivo fue identificar la relación entre compromiso organizacional y clima laboral. El diseño fue correlacional; este estudio determina si dos variables están correlacionadas o no. La población estuvo conformada por 50 trabajadores en las cuales se aplicó el cuestionario. En la prueba de hipótesis el grado de significación de las variables fue 0.05, concluyendo que para obtener a un colaborador identificado con la entidad es necesario que el medio en el que se desarrolla el trabajo sea el adecuado, porque de una forma directa influye la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto la mejora de la empresa. Lo importante de este estudio es proponer actividades de mejora para el beneficio de las variables.

Palabras clave: compromiso organizacional, clima laboral.

ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORK CLIMATE IN THE EMPLOYEES OF GOGOS SPORT - LIMA 2018

ELMER SAMIR HILARIO ROJAS

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

In the study the problematic situation of the deficiency of the organizational commitment and lack of improvements in the labor environment in the collaborators of the company Gogos Sport was determined; From this, the following problem was formulated: What is the relationship between organizational commitment and work environment in the employees of Gogos Sport - Lima 2018? In the justification it was determined that the work environment is an indispensable factor for achieving identification with the company. The alternative hypothesis was: there is a relationship between organizational commitment and work environment in the employees of Gogos Sport - Lima 2018. The objective was to identify the relationship between organizational commitment and work environment. E, the design was correlational; this study determines whether two variables are correlated or not. The population consisted of 50 workers in whom the questionnaire was applied. In the hypothesis test, the degree of significance of the variables was 0.05, concluding that to obtain a collaborator identified with the entity it is necessary that the environment in which the work is carried out is adequate, because satisfaction directly influences of the workers and therefore the improvement of the company. The important thing about this study is to propose improvement activities for the benefit of the variables.

Keywords: organizational commitment, work environment.

INTRODUCCIÓN

El tema de la presente investigación fue “Compromiso organizacional y clima laboral en los colaboradores de Gogos Sport - Lima 2018”. La situación problemática de los trabajadores es la falta de comunicación, alta rotación, ambientes laborales deficientes que presentan las diversas áreas de la empresa. El problema general fue ¿De qué manera se relaciona el clima laboral y el compromiso organizacional de la empresa Gogos Sport - Lima 2018? El objetivo de la investigación fue: Identificar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de la empresa Gogos Sport - Lima 2018.

Los resultados de la investigación fueron muy importantes porque confirman la hipótesis que han sido planteadas en el trabajo de investigación, existe relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018. El desarrollo de la investigación ha sido elaborado en base a cinco capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

En capítulo I se presenta el planteamiento del problema que comprende: la situación problemática, formulación del problema, objetivos, justificación desde un punto de vista teórico, práctico y metodológico y las limitaciones que se presentaron para terminar el trabajo de investigación.

El capítulo II corresponde al marco teórico que abarca los antecedentes tanto internacionales como nacionales, asimismo, se presenta las bases teóricas científicas de cada una de las variables que fueron el compromiso organizacional y el clima laboral, para terminar, en el capítulo se desarrolla la definición de la terminología empleada en el estudio.

El capítulo III se describe la metodología, que corresponde al análisis del tipo y diseño utilizado, la población y muestra, operacionalización de las variables, así

como también, las técnicas e instrumentos utilizados para probar la hipótesis del estudio.

El capítulo IV se dio a conocer los resultados descriptivos con tablas de frecuencias y gráficos, también se presenta la estadística inferencial para predecir el comportamiento de las variables por estar correlacionadas entre sí.

El capítulo V se dio a notar las discusiones, conclusiones y recomendaciones. En este acápite se da respuesta a los objetivos de la investigación, con sus recomendaciones respectivas para cada una de ellas.

Por último, se presenta las referencias bibliográficas que fueron utilizadas como fuentes de datos, entre los que se destaca libros, paper, tesis, entre otros. De igual manera, se presenta los anexos como la matriz de consistencia, instrumento, validación, reporte anti plagio y otros.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

La característica principal de un trabajador en una empresa de venta de ropa por catálogo debe de ser buena atención al cliente mediante la empatía, el ego, la honestidad y el conocimiento del producto; así también, las habilidades numéricas y de tecnología para un trabajo preciso y metódico; otra principal característica es el trabajo en equipo y buena comunicación que debe ser clara, precisa y asertiva.

Los principales problemas en su mayoría se dan por la falta de un buen clima laboral, la mala comunicación, mal liderazgo, la falta de compromiso organizacional, entre otros, logrando afectar el trabajo de los colaboradores y por consiguiente la baja en las ventas, siendo un importante problema que tiene que ser resuelto por todos los que la integran para la mejora de la empresa.

El compromiso organizacional se define como el vínculo de lealtad del colaborador para permanecer en una organización y el clima laboral es posible considerarlo desde una visión psicológica como un estilo de comportamiento organizacional, aspecto troncal en la vida de toda organización. Se puede entender al compromiso organizacional como una asociación entre el trabajador y la compañía, por un lado, la empresa busca que sus colaboradores se sientan comprometidos mejorando su desempeño, mientras que los colaboradores requieren la satisfacción de sus necesidades intrínsecas y extrínsecas.

Uno de los inconvenientes más resaltantes dentro de la organización radica en la problemática de fluidez en la comunicación efectiva, es un problema saber que existen muchos conflictos por una mala comunicación teniendo en cuenta que el tema de la comunicación es un factor importante para el manejo de un buen clima laboral y satisfacción.

El problema en el compromiso radica en que no hay una remuneración monetaria en cuanto a quedarse por un sobre tiempo extra para la realización de actividades establecidas por la empresa, como lanzamiento de inicio y cierre de catálogos, campañas como outlets y cierre de mes; fechas claves en las cuales hay un incremento de ventas por el cual el trabajador debe quedarse unas horas más de lo habitual.

En la actualidad, las organizaciones deben estar dispuestos a realizar sus gestiones laborales de forma innovadora, con el fin de proponer ideas para recuperar en al menos una parte del control. Así mismo, el clima laboral en el que se desarrolla el trabajo cotidiano influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial.

Según el diario digital argentino Infobae (2018) realizó un informe a la federación argentina de empresas, la cual indica que el reconocimiento es uno de los factores más importantes e influyentes en la percepción del clima laboral de las empresas argentinas. Infobae refiere que el 70% de profesionales jóvenes considera al reconocimiento de los jefes como el factor más valorado, inclusive por encima de las retribuciones con incentivos salariales. Por tanto, la relación líder-colaborador se hace cada vez más importante, donde el feedback es una de las herramientas claves para el crecimiento y desarrollo de los trabajadores, y a la vez el compromiso con la institución en la que desempeña, comentó Andrea Montenegro, representante de Infobae y especialista en administración de recursos humanos.

Asimismo, Infobae agrega que entre los factores que causan mayor conflicto en las empresas se encuentran las discusiones por el uso de celulares (60%), la música (20%), el aire acondicionado (10%) o el tipo de comida que se usa para calentar en microondas (10%).

Otro de los factores influyentes de forma positiva que revela el estudio fue la disposición de equipamientos adecuados en la parte interior de la organización. Según Infobae, el 80% de los encuestados establece que realizar break durante la jornada y la instalación de máquinas de golosina y snacks, contribuyen en crear espacios reconfortantes y mejora el desempeño laboral, el 50% considera la seguridad laboral, el 40% refiere a las instalaciones internas de la empresa, otras variables de menor impacto son las condiciones climatológicas con 30%, y decoración de espacios 20%, son factores de menor medida de satisfacción de los colaboradores.

Asimismo, existe otros factores que mejoran el clima laboral, el 70% de los encuestados refiere a los espacios de descanso y relax, así como también salidas de recreación y clases de yoga constituyen impacto positivo como valor agregado al clima laboral. La investigación establece que cuando el trabajador no se siente a gusto en relación al clima laboral de la empresa, lo más probable es que abandonen su puesto de trabajo en el corto o mediano plazo, más allá de los beneficios remunerativos e incentivos que percibe. El estudio indica que los colaboradores priorizan el clima laboral interno de la empresa sobre el sueldo que perciben, el horario de trabajo y las funciones a desempeñar durante su permanencia.

En ese orden de ideas, el clima laboral es relevante y presenta múltiples ventajas para las compañías, entre lo que se destaca el compromiso organizacional, mejora de las relaciones interpersonales, incremento de la productividad e implementación de la cultura de la corporación, al respecto Infobae (2018) escribió:

Creo que hay muchos elementos que hacen al clima. El más fuerte es el sentido de pertenencia, contra eso no hay con que darle. Todo lo que tenga que ver con las relaciones humanas siempre es importante, el clima es fundamental y es de las causas más frecuentes por lo que una persona

renuncia. (párr. 18)

Según el estudio, el 87% de los líderes de negocios a nivel mundial indican que el principal problema que enfrentan los negocios es la falta de compromiso con la empresa, el 60% considera que no existe programas de perfeccionamiento, medición y mejora del compromiso, el 12% confirma haber implementado un programa de fortalecimiento de la cultura corporativa, y solo el 7% considera excelente la capacidad de medir, retener y promover la mejora del comportamiento organizacional en las empresas que laboran.

Según el IMF Bussines School, citado por Ginés (2017) el 30% de la jornada laboral se pierde por estar pendientes en WhatsApp, correo electrónico y en redes sociales en general, en las organizaciones de España. Es decir, se cumple la presencia laboral sin ser realmente productivo en la empresa, asimismo, el 10% de los españoles perciben que son eficaces en su tiempo de trabajo.

En México, un estudio evidencia la correlación directa y significativa entre la variable felicidad del trabajador y la productividad laboral. El estudio fue realizado por la Universidad de Warwick, dónde evidencia que los colaboradores infelices son 10% menos productivos que los trabajadores felices. Asimismo, del total de trabajadores felices el 33% presenta mayor energía y dinamismo, lo que repercute en la mejora de la productividad y eficacia hasta un 88%; no obstante, del total de trabajadores infelices el índice de accidentes laborales incrementó hasta 300% (Connectamericas, 2015).

En Perú, no es ajeno al problema latente de la cultura organizacional y falta de compromiso en las empresas, el 50% de ejecutivos de diversas empresas considera como muy importante. El 87% de organizaciones considera al compromiso organizacional como el problema principal, por ello, es la relación que existe entre las

variables estudiadas. Por ejemplo, no es extraño que cuando ingresa el trabajador a una empresa se le capacite a nivel técnico, y referente al conocimiento de los productos y servicios a ofrecer, sin embargo, son pocas las empresas que se preocupan por capacitar al personal en atención al cliente, comunicación efectiva, persuasión, negociación y otros relacionado a las buenas prácticas,

Según la encuestadora Laborum, citada por Toro (2014) la fuerza de ventas busca desarrollarse profesionalmente y es representada por el 65% de trabajadores, no obstante, busca mejorar los salarios y representa el 15%. La compañía Gogos Sport es una empresa del sector textil, actualmente existe el problema principal que es la falta de compromiso organizacional en los colaboradores, lo que ha venido afectado en la disminución de la productividad, actitud y predisposición en algunos trabajadores.

En la empresa Gogos Sport se refleja una carencia en el compromiso de sus colaboradores, un ejemplo de ello, es debido a que los jefes inmediatos de cada área tienen que laborar de la mano directa con los gerentes, para mejorar las estrategias comerciales en beneficio de la empresa, sin embargo, los demás se sienten excluidos en las reuniones, tienen una baja participación en las decisiones, de manera que, existe cierta desvinculación entre los colaboradores y la organización, bajo entusiasmo y desmotivación general, en ese sentido, la presente investigación ha formulado las siguientes preguntas de investigación:

1.1.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona el clima laboral y el compromiso organizacional de la empresa Gogos Sport - Lima 2018?

1.1.2. Problemas específicos

¿De qué manera se relaciona el clima laboral y el compromiso afectivo de la

empresa Gogos Sport - Lima 2018?

¿De qué manera se relaciona el clima laboral y el compromiso de continuidad de la empresa Gogos Sport - Lima 2018?

¿De qué manera se relaciona el clima laboral y el compromiso normativo de la empresa Gogos Sport - Lima 2018?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

De acuerdo a la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

En el aspecto teórico, esta investigación se justifica dado que permite conocer la relación que existe entre el compromiso organizacional y clima laboral. La primera variable denominada compromiso organizacional fue fundamentada por los autores Meyer y Allen (1991), quienes fundamentan tres teorías: la teoría del intercambio, perspectiva psicológica, y el tercer elemento es la internalización del sentido de pertenencia con la organización.

La segunda variable clima laboral, se fundamenta por el autor Palma (2004), donde refiere que el clima laboral es la percepción sobre aspectos relacionados al ambiente laboral, por lo cual, se establece como un factor diagnóstico que sitúa actividades preventivas y correctivas que se necesita para fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.

En el aspecto práctico, la presente investigación nace de la realidad problemática, debido a la falta de compromiso en los colaboradores por la empresa a raíz de un mal clima laboral percibido por cada empleado, logrando que se sientan estresados y sin ganas de trabajar, con la idea de querer cambiar de empresa por buscar su mejoría, logrando así que los trabajadores no se sientan identificados con ella. Investigamos en base a los colaboradores de Gogos Sport del distrito de San Luis, con la finalidad de presentar recomendaciones de generación de planes de

acción y mejora del clima laboral y compromiso organizacional, de esta manera, coadyuva al personal a sentirse identificado con la compañía, los trabajadores se sientan comprometidos con su labor y funciones, que perciban un buen clima laboral, buscando así la mejora para la compañía.

En el aspecto metodológico, la investigación permite conocer la relación entre el compromiso organizacional y clima laboral en los colaboradores, haciendo una investigación correlacional donde se generaron temas que contribuyan en la mejora de la relación del trabajador con la empresa, por esta razón, se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos denominados “compromiso organizacional” y “clima laboral”, las mismas que fueron sometidas a la validez de tres expertos, también los instrumentos citados fueron confiables, dado que presenta un alto índice de alfa de Cronbach, lo que demuestra la fiabilidad de los resultados.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Los objetivos son los logros que se espera alcanzar con la investigación realizada. Por ello, se formula los siguientes objetivos:

1.3.1. Objetivo general

Identificar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de la empresa Gogos Sport - Lima 2018.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo de la empresa Gogos Sport - Lima 2018.

Identificar la relación entre el clima laboral y el compromiso de continuidad de la empresa Gogos Sport - Lima 2018.

Identificar la relación entre el clima laboral y el compromiso normativo de la empresa Gogos Sport - Lima 2018.

1.4. Limitaciones de la investigación

1.4.1. *Limitaciones bibliográficas*

Con relación a la bibliografía utilizada fue escasa, no se evidencia abundancia de investigaciones de contenido de ambas variables, identificándose en muchas de ellas obsoletas por al año de publicación, se encontraron con mayor proporción bibliografía digital que fueron utilizadas por la practicidad de la tecnología.

1.4.2. *Limitación teórica*

Escasez de antecedentes de investigación, relacionada con la temática presentada y diseño de estudio de las escuelas de pregrado y postgrado de las principales universidades del país.

1.4.3. *Limitación institucional*

Ingreso restringido a centros de estudios especializados, por lo que se da un acceso limitado a las tesis de sus egresados.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

2.1.1. Antecedentes internacionales

Antúnez (2015) en su tesis titulada *El clima laboral como factor clave para optimizar el rendimiento en 57 empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, ubicada en la ciudad de Maracay; estado Aragua*, desarrollada en la Universidad de Carabobo de Venezuela, para obtener el título de maestro en administración del trabajo, la conclusión más importante fue:

El estudio determinó que el factor clima laboral es clave para la optimización del rendimiento de los trabajadores, en esencia, una percepción positiva en la empresa produce comportamientos de mejora de la productividad, por el contrario, una percepción negativa del clima laboral produce efectos de baja productividad. La investigación realizada evidencia parcialmente la desmotivación de los colaboradores del área de caja de las agencias de servicios bancarios, dado que, a pesar de contar con tecnología de punta, y disponen de trabajo en equipo, la retribución que perciben no es suficiente para satisfacer las expectativas de los empleados, lo cual el aspecto económico es un factor de desmotivación e insatisfacción de los trabajadores.

Gómez et al. (2013) en su artículo científico titulado “Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde SLP”, desarrollada en la revista de psicología y ciencias de comportamiento. El objetivo fue conocer la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. El tamaño de la muestra fueron 196 colaboradores de diferentes organizaciones, el muestreo fue probabilístico. El estudio de los autores se realizó bajo un diseño no experimental, dado que las variables se observaron y no se manipularon, asimismo fue correlacional porque buscó medir si existe relación entre la satisfacción laboral y compromiso. Las conclusiones más relevantes fueron:

En las empresas de Rio Verde, los resultados confirmaron que existe relación entre las variables estudiadas, y este es de nivel positivo moderado, en efecto, los investigadores llegaron a la conclusión de aceptar su hipótesis planteados en la investigación realizada.

La investigación contribuye en la identificación de factores que mejoren el comportamiento del colaborador de la empresa, según los resultados del estudio un poco más del 38% se encuentran satisfechos con su trabajo, es decir, el ambiente laboral y las funciones que realiza son satisfactorios, mientras que el aspecto más relevante fue el agrado por la actividad que desempeña y la relación con los compañeros de trabajo.

Peña (2013) en su tesis titulada *Compromiso organizacional en los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala según sexo*, realizada en Guatemala en la Universidad Rafael Landívar, para optar el título profesional de licenciada en psicología industrial y organizacional, se formuló como objetivo determinar cuál es el nivel de compromiso organizacional que tienen los trabajadores de una de las instituciones bancarias de Guatemala. El estudio realizado fue de método cuantitativo, con una muestra representativa de la población, se utilizó como estadístico la "T" de Student para medir las diferencias de grupos, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial en los resultados y comprobación de la hipótesis.

Lo resultados hallados muestran que no hay diferencia significativa entre la variable sexo (hombres y mujeres), por ello, se establece que el género no interviene en el nivel de compromiso de los colaboradores con la empresa. Los resultados difieren con otra investigación realizada a una institución gubernamental de la ciudad de Guatemala, donde se concluyó que el compromiso organizacional de los

colaboradores es de nivel medio, asimismo, se destaca que el compromiso continuo es de nivel alto, y existe diferencia significativa entre el tipo de contrato realizado y el género de los colaboradores.

Sánchez (2013) en su artículo científico titulado *Compromiso organizacional y estrés en los empleados de bancos y cajas*, el estudio fue desarrollada en la Universidad de Extremadura de España, con la finalidad de obtener el título de ingeniero químico, las conclusiones más relevantes fueron:

Existe una relación negativa y significativa entre el compromiso organizacional y el nivel estrés, es decir, mientras mayor es el compromiso organizacional, entonces, menor será el nivel de estrés de los colaboradores. Se diseñó un cuestionario ad hoc estructurado en dos apartados, la población comprende 368 empleados del sector de la ciudad. Las conclusiones fueron:

Los resultados obtenidos muestran que las empresas pueden obtener ventajas competitivas, a través de implementar adecuadas políticas de recursos humanos tales como formación y motivación.

En ese sentido, el marketing interno juega un papel muy importante en el clima laboral, es decir, la relación entre compañeros de trabajo debe ser eficaz, a ello se agrega una remuneración justa, que motive y retenga a trabajadores cualificados, y que además satisfagan sus necesidades pactando relaciones duraderas con la empresa.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Cutipa (2015) en su tesis de tipo correlacional titulada *Clima laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, durante el periodo 2014*, desarrollada en la Universidad Peruana Unión, Juliaca - Perú, para obtener el título de licenciado en psicología. El objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso de los trabajadores es relevante en el comportamiento de las personas y fundamental en el desarrollo estratégico de toda organización. La población comprende 320 colaboradores y la muestra 113 colaboradores, para ello, se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Las conclusiones fueron:

Los resultados de la investigación indican que la variable clima laboral y compromiso organizacional se encuentran correlacionadas directamente de nivel significativo, el valor de $r = 0,793$ y $r^2 = 0,630$ lo que indica que a medida que se mejor el clima organizacional, entonces, mejora el compromiso de los colaboradores de la mencionada universidad.

Asimismo, al correlacional las cinco dimensiones de la variable clima organizacional con el compromiso laboral, los resultados evidencian correlaciones directas y significativas entre ellas, por lo tanto, se sustenta la relación entre las variables de investigación.

2.1.3. Antecedentes locales

Gómez et al. (2011) en su tesis correlacional titulada *Compromiso organizacional en Banca Comercial*, desarrollada en la Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú, para obtener el grado de maestro en administración estratégica de empresas. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, tomando en cuenta como

dimensiones de la variable compromiso organizacional, al compromiso afectivo, continuidad y normativo; y las dimensiones de la satisfacción laboral a la satisfacción con la supervisión, satisfacción con el ambiente físico del trabajo y la satisfacción con las prestaciones recibidas. El enfoque fue cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, aplicado a una muestra que comprende 196 empleados distribuidos en ciento ochenta y cuatro oficinas de la región Lima Metropolitana y Callao, se utilizó la técnica de encuesta e instrumento el cuestionario. Las conclusiones fueron:

Los resultados al correlacionar las dimensiones compromiso afectivo y satisfacción con la supervisión se presenta un $r = 0,504$ (correlación moderada); también, al correlacionar el compromiso de continuidad y la satisfacción con el ambiente físico de trabajo se presenta un $r = 0,205$ (correlación débil); asimismo, al correlacionar el compromiso normativo y la satisfacción con las prestaciones recibidas se obtuvo un $r = 0,478$ (correlación moderada). Por lo tanto, se comprueba a nivel significativo una relación directa entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Pérez (2014) en su tesis titulada *Motivación y compromiso organizacional en el personal administrativo de universidades limeñas*, desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para obtener el título de licenciada en psicología con mención de psicología social. La muestra comprende 226 colaboradores de la universidad, se menciona las siguientes conclusiones:

La presente investigación confirma lo establecido por la teoría psicológica en relación al sentido e intensidad de las relaciones entre las variables motivación y compromiso organizacional. Los resultados muestran una correlación directa entre la motivación autónoma y el compromiso afectivo de 0,434.

Asimismo, la motivación controlada y el compromiso de continuidad, los

resultados muestran un $r = 0,318$ lo que se interpreta como correlación baja entre ellas. No obstante, se correlacionó la motivación autónoma y el compromiso normativo obteniendo un valor $r = 0,207$ lo que se interpreta una correlación baja entre las dimensiones.

La investigación fue muy importante porque comprueba la hipótesis al correlacionar la variable motivación y compromiso organizacional, la misma que se encuentra asociada la motivación con el compromiso organizacional, variable de estudio de la presente investigación. Por tanto, es evidente los resultados hallados para la discusión respectiva de los resultados con nuestra investigación y realizar los aportes respectivos.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la variable compromiso organizacional

Definiciones del compromiso organizacional.

Amoros (2007) define el compromiso organizacional a las personas que se organizan y coordinan sus actividades de manera ordenada a una acción conjunta para el logro de resultados que les interesa conseguir.

Es decir, el compromiso organizacional es el grado de que un individuo se sienta identificado con la compañía en la que labora para conseguir los objetivos y metas, busca además mantener buena relación y permanencia en la empresa.

Por su parte, Suarez (2013) señala que el compromiso organizacional está muy asociado a las relaciones humanas, las organizaciones se deben preocupar por el talento de sus colaboradores, realizar capacitaciones, mejorar la educación, mejorar el talento actual y futuro. En otras palabras, los negocios que no se preocupan en incentivar a sus trabajadores provocarán insatisfacción, desmotivación y baja productividad.

De acuerdo con Betanzos et al. (2006) define el compromiso organizacional como toda integración entre individuos que pertenecen a una empresa, con la finalidad de conseguir intereses tanto del trabajador como el empleador. Desde la perspectiva del colaborador el compromiso organizacional permite la estabilidad laboral en el tiempo, así como cubrir las necesidades sociales y psicológicas que benefician a la familia. Desde el punto de vista de la empresa el compromiso organizacional tiene un impacto directo en las actitudes de los colaboradores, como cumplimiento de metas, bajo ausentismo y conducta positiva para incrementar la productividad.

Características del compromiso organizacional.

Meyer y Allen (1991) refieren que las características de un colaborador comprometido son diversas, entre las más resaltantes menciona la baja ausencia a su trabajo, protección de bienes del negocio, comparte los objetivos y metas de la compañía. Desde la visión de la empresa, contar con colaboradores comprometidos es una ventaja en comparación con la competencia, además, los trabajadores tienen la oportunidad de actuar e interactuar con el talento humano, desarrollo de ciertas habilidades a través del aprendizaje, todo ello, con el fin del crecimiento y desarrollo del compromiso con la organización.

Por lo tanto, las características del compromiso organizacional se descomponen en tres: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Importancia del compromiso organizacional.

Según Arias (2001) indica que el compromiso organizacional es muy importante para las organizaciones porque permite la continuidad y permanencia del talento humano en la organización, es decir, se tiene todo un equipo dispuesto asumir

retos en la empresa.

Por otro lado, Betanzos et al. (2006) mencionan que el compromiso organizacional es muy importante para los colaboradores en cuanto se refiere a la estabilidad laboral, beneficios sociales, jubilación y todo aquello que satisfaga las necesidades psicológicas y sociales (estima, pertenencia, relaciones sociales), en contraprestación a la empresa cuando existe compromiso organizacional, se reduce el ausentismo laboral, se aceptan metas lo que provoca una mejoría de la productividad de la organización.

Sorenson y Garman (2013) refieren que es importante construir el compromiso organizacional en los empleados, dado que asegura la conectividad entre la alta dirección y los colaboradores de los diferentes niveles orgánicos, por tanto, se debe incrementar el compromiso de los empleados ayudando en la participación general, comunicación efectiva con los jefes, reconocimiento a sus esfuerzos, desde esta perspectiva se incrementa a participación de los trabajadores con iniciativas con enfoque a la mejora continua.

El compromiso organizacional está orientado en toda organización a cumplir la visión y misión de la empresa, por tanto, si los empleados no están comprometidos es muy probable la disminución de la eficacia de la organización; por otro lado, con la comunidad comprometida se tiene a disminuir los índices de rotación de los colaboradores, disminuyendo así los gastos por reclutamiento y capacitación de nuevo personal (Soberanes y De la Fuente, 2009).

En ese orden de ideas, los autores Domínguez et al. (2013) señalan que cuando una empresa se esfuerza por mantener el compromiso organizacional de sus trabajadores, existe alta probabilidad que permanezcan en la misma, lo que genera el desarrollo de habilidades y capacidades, unión de equipos de trabajo y se

determina con mayor eficiencia el logro de objetivos de la organización.

En definitiva, es muy importante el compromiso organizacional para las actuales organizaciones, dado que coadyuva en el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales, para ello se debe tener un clima laboral que satisfaga las necesidades y requerimientos de los individuos.

Enfoque multidimensional.

Según Varona (1993) menciona en sus estudios la adopción de tres perspectivas diferentes en la conceptualización del término compromiso organizacional, las cuales son: perspectiva de intercambio, perspectiva psicológica y perspectiva de atribución, las que se describen a continuación de acuerdo al autor:

La perspectiva de intercambio está asociada a las contribuciones e incentivos que se realiza entre el trabajador y la empresa. La perspectiva psicológica se ciñe en la identificación y desarrollo de valores y principios conectados con la organización, se crea el deseo de ser parte de la empresa y contribuir al desarrollo organizacional. Finalmente, la perspectiva de atribución es cuando el colaborador de manera voluntaria se identifica con la empresa, se siente parte de ella, y está dispuesto a realizar sus funciones y más con el propósito de alcanzar los objetivos de la compañía.

De acuerdo con Meyer y Allen (1991) identificaron tres componentes importantes y básicos de la variable compromiso organizacional (deseo, necesidad y obligación) y está relacionado con el aspecto psicológico al igual a lo que manifiesta Maslow en la teoría de las necesidades.

El deseo (compromiso afectivo) está asociado a tres niveles de confianza por disuasión, confianza por conocimiento y confianza por identificación.

La necesidad (compromiso de continuidad) señala que el reconocimiento de la persona con respecto a los costos (financieros, físicos y psicológicos), y las pocas

oportunidades de encontrar otro empleo si decidiera a renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución por que ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; por tanto, percibir que sus oportunidades fuera de ella se ven reducidas.

La obligación (compromiso normativo) refiere al grado de lealtad que tiene el colaborador con la institución, y puede ser probablemente a causa de ciertas prestaciones recibidas, un ejemplo claro es cuando la empresa cubre los costos universitarios de una persona para que se desarrolle profesionalmente, de alguna manera, el colaborador percibe cierta deuda con la empresa por darle la oportunidad educacional, por tanto, el compromiso incrementa y se crea un fuerte sentimiento de aportar y permanecer en la organización.

En resumen, si una empresa está rodeada de personas comprometidas, entonces debe tener la certeza de contar con trabajadores con actitud positiva, como se dice coloquialmente ponerse la camiseta de la empresa, gusto por trabajar no solo por alcanzar los objetivos personales, si no también, de alcanzar los objetivos y metas trazadas por la alta dirección.

El modelo de compromiso citado anteriormente fue utilizado en la presente investigación, lo cual tiene la utilidad de realizar interpretaciones existentes y futuras, y serán contrastados con los resultados de este estudio, además es utilizado como aporte teórico al conocimiento existente de las variables que estamos estudiando.

Determinantes del compromiso organizacional.

Según Marín (2003) indica que el tiempo de permanencia de los colaboradores en una empresa está relacionado con el grado de compromiso que tienen con la empresa, sin embargo, el tiempo de permanencia en el mismo puesto de trabajo impactan negativamente ante los cambios de la organización. Por otro lado, Baugh y Jacobsen indican que el género no está definido claramente, en su investigación encontraron que el género femenino tiene mayor grado de compromiso en comparación con el género masculino.

Por su lado, Sánchez (2013) expresa que los colaboradores con mayor nivel de educación tienen otros tipos de expectativas que la organización no ha sido capaz de satisfacer. También, el estudio indica que las personas con mayores responsabilidades familiares son los más comprometidos con la organización.

Para los autores, Mathieu y Zajac (1990) establecen que los conflictos que perciben los colaboradores en su trabajo influyen significativamente de forma negativa en su compromiso con la empresa. No obstante, la percepción de cultura de apoyo en la familia – trabajo influye en el incremento del compromiso del trabajador con la empresa, mejora sus actitudes y relaciones interpersonales y menores probabilidades de abandono en sus funciones.

En ese orden de ideas, el liderazgo juega un papel muy importante en la percepción de los colaboradores y compromiso con la compañía, dado que el líder busca incansablemente la satisfacción plena de los subordinados, mejorar el ambiente y confort del trabajo, compartir experiencias, apoyo mutuo con el fin de fortalecer lazos que mejoren la actitud. (Marín, 2003).

Compromiso y valores organizacionales.

Suarez (2013) indica que cuando una empresa define y pone en práctica los valores de la organización, entonces, mejora el compromiso y rendimiento de los trabajadores para alcanzar los objetivos organizacionales.

Según Betanzos et al. (2006) explica que los valores son prácticas y normativas, virtudes y cualidades que caracterizan a una persona, es toda acción considerada como positiva para la sociedad y puede ser heredada o innovadas por las presentes generaciones. Por tanto, se puede decir que la cultura es un valor y reproducen actitudes alineadas en la dinámica cultural, por ello, es muy importante el compromiso de los colaboradores bajo los lineamientos de los valores de la empresa.

Blanchard (2005), citado por Peña (2015) nos muestra tres fases importantes que debe posicionarse como cultura organizacional en las empresas, las cuales son:

- Aclarar los *valores*, propósitos y misión de la compañía.
- Transmitir la misión y valores a los integrantes de la empresa.
- Alinear en la práctica diaria la misión y valores organizacionales.

Según Meyer y Allen (1991) precisa que la cultura organizacional alineada a los valores de la empresa consta de cuatro factores importantes: modelo directivo, comunicación e imagen corporativa, alineación de los sistemas de recursos humanos y monitoreo (seguimiento).

El primero modelo directivo, en este apartado se definen los valores y actualizan los existentes. El segundo, comunicación e imagen corporativa, es informar a través de medios de comunicación (notas, afiches, murales, reuniones, entre otros) los valores organizacionales, de tal manera fortalezca el compromiso organizacional. El tercero, alineación de los sistemas de recursos humanos, dese el proceso de reclutamiento, inducción, capacitación y evaluación de desempeño debe estar

orientados a la cultura organizacional, así como también, el sistema de retribuciones alineadas a la filosofía empresarial. Finalmente, el monitoreo y seguimiento es indispensable contar con una estrategia debidamente planificada, asimismo, el seguimiento debe ser acompañada bajo un liderazgo eficaz, que inspire confianza y respeto, contagie entusiasmo para el éxito del desarrollo organizacional.

Factores que determinan el compromiso organizacional.

Eslami y Gharakhani (2012) señalan que existe ciertas variables personales muy importantes asociadas al compromiso organizacional de los colaboradores, entre muchas de ellas podemos citar al salario, el cargo que ocupa en la organización, el nivel de educación, estado civil de los trabajadores, la edad hasta incluso el género,

De otro punto de vista, Jaras (2005), citado por Suarez (2013) nos dice que pueden desarrollarse por diferentes factores o causas lo que podría generar diferentes consecuencias de carácter conductual o actitudinal.

Decotiis y Summers (1987) consideran que existen factores que determinan el compromiso organizacional frecuentemente catalogado en dos grandes naturalezas: características individuales o personales y características organizacionales situacionales.

Mowday et al. (1982) precisa y realiza tres factores importantes relacionados al compromiso organizacional:

- Creencia, aceptar metas y valores de una compañía.
- Motivación de realizar esfuerzo considerable para la empresa.
- Deseo de mantenerse como parte de la familia empresarial.

De manera similar, Martínez y Ramírez (2010) refieren dos factores que influyen en el compromiso organizacional:

- Motivacionales: remuneraciones, retribuciones y factor social.

- Reconocimiento: psicológicos, logro, poder y autoestima.

En esa línea de ideas, Griffin (2011) sostiene que el compromiso organizacional se logra y fortalece a través de los años de permanencia en la empresa, edad del colaborador, seguridad laboral y participación en las decisiones de la organización.

Enfoque unidimensional del compromiso organizacional.

Mathieu y Zajac (1990) consideran al compromiso como modelo unidimensional, como el componente afectivo relacionado a la involucración e identificación del individuo con la organización, aunque muestra limitación; pues solo contempla un componente del compromiso.

Reichers (1985), citado por Suarez (2013) realiza una clasificación en tres grandes grupos relacionados al compromiso organizacional: a) Congruencia ante las metas individuales y organizacionales; b) Las atribuciones y c) Las apuestas.

La congruencia ante las metas individuales y organizacionales están orientadas a la actitud de los individuos y el grado de compromiso con la organización, es decir, la creencia y aceptación de los valores de la empresa, deseo de permanecer en la compañía y brindar el esfuerzo necesario a favor de la institución.

La segunda son las atribuciones, asociados al compromiso y conducta voluntaria de las personas, el resultado explícito e irrevocable tomando en consideración la elección del empleador.

Las apuestas, está alineada a que el compromiso es a causa de las recompensas percibidas durante su trayectoria, es decir, el compromiso organizacional está relacionada a las inversiones realizadas del individuo durante la permanencia en su trabajo y el resultado de dichas inversiones.

2.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional

Dimensión 1: Compromiso afectivo.

Meyer y Allen (1991) se refieren al apego emocional de los individuos a la empresa, que refleja el apego emocional en la percepción de la satisfacción de necesidades y expectativas psicológicas; de tal manera, disfrutan de su estancia en la compañía. Los empleados con este tipo de compromiso se enorgullecen de formar parte de la institución.

Por su parte, Chiavenato (2007) describe que el componente afectivo está asociado a los sentimientos, así como también, las emociones de los individuos dirigidos específicamente a alguien, y es parte de una serie de vivencias acumulables en el transcurrir del tiempo. Por tal motivo, se concluye que para este componente debe existir la estabilidad de un empleado en un lugar de trabajo durante mucho tiempo, con el fin de adquirir una experiencia que consolide la confianza mutua entre empleador y empleado.

Robbins (2004) indica que la confianza se obtiene mediante la identificación (que se obtiene a través de experiencias positivas durante un período de tiempo razonable). En un mayor nivel de confianza, existe un vínculo de emociones entre cada una de las partes, en otras palabras, se puede afirmar que el nivel de confianza es mucho más importante en todo proceso de administración.

La confianza entonces podemos decir que es lo que una persona espera positivamente de otra, y no tenga un comportamiento oportunista en acciones o palabras. La definición nos tiene que llevar a dos aspectos importantes la familiaridad y el riesgo. Asimismo, existe cinco dimensiones importantes para la conceptualización de la confianza y son:

- Integridad.
- Competencia, habilidades y conocimientos técnicos.
- Congruencia, dependencia del individuo y juicio para manejar una situación.
- Lealtad.
- Franqueza, el valor de la verdad entre los colaboradores y la organización.

La confianza permite el conocimiento y relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, existe tres tipos de confianza: por disuasión, por conocimiento y por identificación.

- Confianza por disuasión: es por miedo a algún tipo de represalias.
- Confianza por conocimiento: se basa en la previsibilidad por la información de una persona, esto se logra a través del tiempo y conocimiento suficiente para predecir de manera acertada la conducta y capacidad de un individuo.
- Confianza por identificación: se muestra a través de las emociones entre una persona y otra. Este tipo de confianza se puede identificar en una comunicación bastante abierta, las expresiones son fuertes y prevalece el lenguaje corporal entre las partes. En resumen, podemos concluir que cuando exista confianza por identificación entre un colaborador y la empresa se eleva el nivel de motivación e incrementa la productividad en las empresas.

Mowday (1998) indica que los antecedentes que influyen sobre el elemento

afectivo se agrupan en características personales, organizacionales y experiencias dentro de la empresa. Con respecto a las características de tipo organizacional se tiene las percepciones del trabajo en materia de políticas de la empresa, donde el estilo o canales convencionales usados en la trasmisión de las mismas juegan un papel importante en el desarrollo del componente afectivo.

Zamora (2009) realizó un estudio en Chile de un alto compromiso organizacional de los docentes de las escuelas, se encontró que no existen altos índices de rotación a pesar de la insatisfacción registrada. De forma similar, otros estudios respecto al compromiso las cuales no han sido detectadas en Latinoamérica, sin embargo, se registra dificultades académicas reflejan un bajo componente afectivo, por el contrario, los que registran alto nivel académico poseen compromiso afectivo mayor.

Peiró y Rodríguez (2008) indica que el compromiso afectivo está relacionado a la unión de emociones y sentimientos, por lo tanto, la empresa debe formular políticas que coadyuven a los trabajadores en mantener un equilibrio de su vida personal y familiar, de esta manera, desarrollar emociones que comprometan a los individuos, en ese sentido, la empresa los considere como parte de una familia con sentido de pertenencia.

Dimensión 2: Compromiso de continuidad.

Chiavenato (2007) muestra que la tradicional fidelidad al trabajo de la organización se está convirtiendo actualmente en una pieza de museo, esto a causa de los cambios en el concepto de trabajo del que las compañías esperan compromiso independientemente del tiempo y lugar de trabajo.

Aquí, lo importante es que el individuo entregue talento y competencias a la organización. Es preciso señalar que la estabilidad de un trabajador es circunstancial, dado que está en la disposición de cumplir con las funciones encomendadas, brindar un mínimo de esfuerzo que garantice continuar con su puesto de trabajo. Esto no se debe interpretar como poco esfuerzo, dado que, a decir algo mínimo en la medida que vea que sus retribuciones peligran, entonces son capaces de realizar esfuerzos extraordinarios para dejar de perderlos.

Meyer y Allen (1991) reflexionan sobre el compromiso de continuidad como aquellos trabajadores que no están dispuestos a abandonar sus puestos de trabajo, de alguna manera el confort, los amigos y el ambiente que lo rodea, son factores determinantes para el individuo maximice su compromiso de continuidad con la organización.

En ese sentido, al analizar el costo de oportunidad de abandonar su puesto de trabajo, está en función del nivel de clima laboral que percibe en la organización, por ello, los colaboradores evalúan sus opciones también desde un punto de vista financiero, evalúa el costo de aprender ciertas habilidades y conocimientos, dejar el círculo de amigos, status social, entre otros.

Por otro lado, Peiró y Rodríguez (2008) indica que el compromiso de continuidad se fundamenta en intereses particulares de los individuos, es decir, mientras mayor sea las retribuciones de la empresa a su favor y a la vez le brinde un confort y excelente clima laboral, entonces se incrementa el compromiso de continuidad de los trabajadores.

En lo que respecta al aspecto coyuntural, la empresa debe considerar importante no solo la situación económica del empleado, sino también los beneficios y comodidades que ayuden a tomar decisiones de quedarse en la organización.

Dimensión 3: Compromiso normativo.

Bayona et al. (2000) refiere que el compromiso normativo es el menos estudiado del total de los componentes citados. Los autores indican que lo normativo es que el colaborador se siente en la obligación de permanecer en la empresa, piensa que no hay otra opción y es lo correcto mantenerse en el trabajo. Otro argumento que refieren los autores es que se ve como un total de pensiones normativas para garantizar la seguridad de la familia.

Meyer y Allen (1991) argumentan que el colaborador valora el compromiso normativo y la lealtad con la organización, dado que siente que existe una especie de deuda con la empresa, dado que en alguna oportunidad la institución le dio una recompensa u oportunidad que es muy valorada por las personas.

En ese sentido, las remuneraciones percibidas carecen de suficiencia para conseguir alto grado de compromiso de continuidad, dado que, el colaborador presta mayor importancia a retribuciones como becas de estudio, apoyo e integración de la familia y todo lo concerniente a la seguridad personal y familiar. Por ejemplo, si un trabajador decidiera seguir una carrera profesional, y la empresa colabora con el 80% de sus estudios, entonces, existe una alta probabilidad que el individuo se comprometa a seguir laborando por un buen tiempo, por lo menos, hasta que culmine su carrera universitaria, por lo tanto, queda a disposición de la empresa mantener la satisfacción a posteriori para conservar el compromiso de continuidad.

Peiró y Rodríguez (2008) define al compromiso normativo como normas aceptables de forma voluntaria por las personas, es una obligación moral realizada por lealtad, es la defensa de principios que se asume por la empresa. En todo caso, de no respetar dichos principios genera sentimientos de culpa. El compromiso normativo es la actitud positiva de los individuos por ser recíproco con la empresa, al

recibir algún tipo de beneficio o apoyo incondicional por parte de la organización hacia el trabajador.

Arciniega (2002), citado por Martínez y Ramírez (2010) refieren que el compromiso normativo y efectivo son de naturaleza emocional, dado que los trabajadores están motivados en permanecer en la compañía. Según lo que indica el autor, las personas con alto grado de compromiso normativo son incondicionales al desarrollar algún tipo de proyecto, no con la intensidad del compromiso afectivo, pero con la voluntad de estar presente en todo momento.

Goodman y Friedman (1992) argumentan que el nivel de lealtad de un trabajador radica en dos componentes importantes: interno y externo. El nivel interno se relaciona con las emociones de las personas, por ejemplo, los sentimientos, la unión y solidaridad entre las personas; la lealtad externa se asocia a las propias conductas, intervienen las manifestaciones y acciones de los individuos.

En definitiva, podemos decir que las actuales organizaciones buscan la lealtad de sus colaboradores, por esta razón, se interesan en la salud y bienestar de ellos; el objetivo general de las organizaciones es lograr su máximo compromiso, por ello, se interesan a satisfacer sus necesidades y requerimientos.

2.2.3. Bases teóricas de la variable clima laboral

Definición del clima laboral.

De acuerdo con Palma (2004) define:

El clima laboral es definido por la autora como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan

su tarea. (p. 2)

Rodríguez et al. (2004) explica que el clima laboral nace en la década de los sesenta, conjuntamente con el desarrollo organizacional y estudio de las organizaciones a través de la teoría de sistemas.

Domínguez et al. (2013) menciona que el clima laboral determina el comportamiento de un colaborador en la empresa, es decir, los factores organizacionales difieren de la satisfacción del trabajador, por tanto, la percepción que se tenga de los mismos radica en el comportamiento de los individuos.

De acuerdo a lo manifestado por los autores, y con una apreciación propia, se puede definir al clima laboral como un conjunto de características psicológicas y sociales integradas entre sí, que se perciben de una empresa tales como el lugar de trabajo, motivación, comunicación, integración y realización.

Teorías del clima laboral.

Edel et al. (2007) señalan que esta teoría estudia los términos causa-efecto de la naturaleza de los climas, y se centra en el análisis de la descomposición de la variable que conforman el clima que se observa. Asimismo, la percepción de los colaboradores respecto al clima impacta en su comportamiento, es decir, los valores y condiciones organizacionales determinan la actitud y reacción de los individuos a través de la percepción.

Brunet (2004), citado por Garcia y Ibarra (2011) indica que la teoría del clima laboral de Rensis Likert, permite observar la causa efecto que producen cada una de las variables que están compuestas por el clima laboral.

En dicha teoría de sistemas, se plantea que la causa del comportamiento del individuo es por las condiciones laborales y organizacionales que perciben, a esto se agrega los valores, capacidades, informaciones y percepciones. La teoría menciona

que el efecto que produce en las personas es por la percepción que se tiene de la organización, lo que se toma en cuenta es como el individuo ve las cosas que lo rodean independientemente de la realidad subjetiva. Likert sostiene que en la percepción del clima influyen tres grupos de variables: causales o independientes, intermediarias y finales o dependiente.

– **Causales o independientes**

Se refieren al estilo de liderazgo, decisiones, habilidades y políticas, que son controlables por la administración.

– **Intermediarias**

Está asociada a la relación interpersonal, toma de decisiones y la comunicación, entre ellas tenemos:

- a) Nivel de desempeño.
- b) Relacionados a la lealtad.
- c) La actitud.
- d) Nivel de percepción y.
- e) Motivación de las personas.

– **Finales o dependientes**

Son influyentes en la productividad, ganancias y pérdidas de la empresa.

Importancia del clima laboral.

Zamora (2009) señala que cuando se tiene un clima laboral positivo, este repercute de forma positiva en las personas, incrementa la motivación de los colaboradores haciéndolos más leales, se labora en un ambiente agradable y mejora la productividad y rentabilidad.

Robbins (2004) refiere la importancia de mantener un clima laboral ameno y positivo es que mejora el entorno laboral, dado que los colaboradores perciben un ambiente tranquilo para desempeñar sus funciones, además que, las empresas se favorecen con el incremento de la productividad, esto a razón de mayor motivación y satisfacción de los individuos involucrados.

En definitiva, es muy importante establecer un clima laboral que satisfaga a los colaboradores, dado que es un factor influyente en las actitudes, sentimientos y conductas de los individuos, además el efecto es el incremento productivo objetivo de las organizaciones.

Características del clima organizacional.

Brunet (1987), citado por Palma (2004) indica que el clima organizacional de una compañía posee por lo general lo siguiente:

- Mejora la personalidad de los individuos.
- Son variables situacionales, los cuales sus elementos varían.
- Es de continuidad, más no de forma permanente, está sujeto a cambios.
- Posee características personales como actitudes, expectativas, así como también las realidades sociales y culturales de la empresa.
- Contribución a la naturaleza.
- Es una realidad externa que se percibe.
- Determinante del comportamiento, las actitudes y expectativas de la conducta humana.
- Tiene consecuencia en el comportamiento humano.
- Fácil de identificarlo y sentirlo.

Factores que influyen en el clima laboral.

De acuerdo a lo que manifiesta Toro (2014) un factor determinante que influye en el clima laboral es la creación de un ambiente agradable, sentirse cómodos y felices de pertenecer a la empresa. Según el autor clasifica en dos factores que son físicos y psicológicos, el primero se refiere al lugar de trabajo donde exista las condiciones para ejercer eficientemente las funciones encomendadas, el segundo se alinea a la interrelación entre empleados, el trato de jefe trabajador, compañeros de trabajo y otros.

Por otro lado, Stringer (2002), citado por Palma (2004) menciona que existen cuatro factores del clima laboral y son: a) Prácticas de liderazgo, b) Sistema formal o estructura organizacional, c) estrategia, d) Ambiente externo, d) Historia de la organización.

De la misma forma, Ucros (2011), citado por Antúnez (2015) menciona que el clima laboral se divide en tres factores: individuales, organizacionales y grupales.

Los factores individuales se encuentran relacionado con el sentido de pertenencia, responsabilidad motivación, satisfacción y lealtad con las metas de la empresa.

Los factores organizacionales están asociados a la influencia en el cargo, equipamiento, infraestructura, nivel de la jerarquía, modelo de toma de decisiones.

Los factores grupales dan cuenta a las relaciones interpersonales, comunicación efectiva, cooperación, confianza y valores colectivos.

Técnicas para mejorar el clima laboral.

Niño (2009), citado por Pérez (2014) menciona que se deben proponer modelos que orienten a la implementación de estrategias para fortalecer el desarrollo humano, mejorando la percepción que los trabajadores puedan tener respecto a su

ambiente laboral.

Por tanto, para mejorar el clima laboral y el compromiso de los colaboradores se debe transmitir armonía y respeto, valorar las funciones de cada trabajador y preocuparse por las condiciones laborales en general, y transmita felicidad y satisfacción a los individuos.

2.2.4. Dimensiones del clima laboral

De acuerdo con el autor Palma (2004) menciona que existen cinco factores del clima laboral, las mismas que se describen a continuación:

- Autorrealización.
- Involucramiento laboral.
- Supervisión.
- Comunicación.
- Condiciones laborales.

Estas cinco dimensiones se utilizan para medir la variable clima laboral, por lo tanto, se define cada una de las dimensiones de la variable.

Dimensión 1: Autorrealización.

Es un indicador importante en el desempeño del trabajo, dado que involucra sentimientos de agrado que experimenta el colaborador en su centro laboral, y este puede ser por contar con un ambiente que satisface sus expectativas, o también de realizar un trabajo valorado por el individuo, lo que permite la satisfacción y gusto con sus funciones y además es remunerado.

Esta dimensión se refiere a la teoría de las necesidades propuesta por Maslow, donde se busca un clima adecuado y que el trabajador sienta una percepción de desarrollo y recompensas en su centro laboral.

La dimensión autorrealización es la satisfacción de haber cumplido y alcanzado uno o más metas personales, por lo tanto, se ha puesto de manifiesto sus capacidades y habilidades para cumplirlas con éxito dichos propósitos.

Dimensión 2: Involucramiento laboral.

Según Palma (2004) refiere que cuando el colaborador se involucra con sus labores identifica los valores y principios de la organización y se compromete a cumplirlos, en otras palabras, cada individuo se considera un factor clave para cumplir con los objetivos y metas de la empresa, o también se puede decir que el trabajador se siente comprometido con la compañía.

Asimismo, cuando los empleados se afinan a sus labores, se sienten parte de la organización y se involucran con su puesto de trabajo y el cumplimiento de sus labores, invirtiendo su tiempo y energía, hace sentir al empleado que el trabajo es parte central de su existencia. El involucramiento laboral mide el grado en que la persona se valora a sí misma, a través de la identificación con su puesto dentro de la empresa. (Becerra, 2008, citado por Antúnez, 2015).

Involucrarse en el trabajo quiere decir que el colaborador está comprometido y respeta los principios y valores institucionales, es decir, se caracteriza con una elevada motivación para cumplir sus funciones de forma eficaz y eficiente.

Dimensión 3: Supervisión.

Con relación a la supervisión, el autor Palma (2004) indica que es una apreciación de las funciones de cada colaborador, esto se debe entender como la orientación y apoyo del supervisor en las tareas y procesos, mejorando el desempeño diario del trabajador, es decir, la tarea de un supervisor es brindar todo el apoyo necesario para superar aquellos obstáculos que se presentan en el desarrollo normal de sus operaciones; se considera un clima laboral óptimo cuando la evaluación de un

supervisor ayuda a mejorar un trabajo determinado.

El supervisor debe ser un órgano de apoyo para mejorar los procesos productivos, la relación del supervisor con el trabajador debe ser amena y contribuir a minimizar errores, enseñar, capacitar y establecer buenas relaciones interpersonales.

Dimensión 4: Comunicación.

En cuanto a la comunicación, el autor Palma (2004) refiere que es el grado de claridad, precisión, fluidez y celeridad del sistema de información interna de la compañía, se agrega además la relación y atención a los clientes y usuarios. Una excelente comunicación es cuando se cuenta con toda la información necesaria para cumplir con un trabajo específico, por tanto, la organización de fomentar y promover la comunicación efectiva en los diferentes niveles.

De acuerdo a lo manifestado por el autor, la comunicación entre individuos debe ser clara y concisa, la comunicación debe alcanzar dos propósitos: que queremos hacer y cómo se quiere lograr. Existe diversas estrategias para una comunicación eficaz y además se puede clasificar de distintas maneras.

Entre la clasificación de la comunicación se tiene la comunicación verbal y no verbal. La comunicación verbal es el medio de dirigirse a través de un canal a otras personas, por el contrario, la comunicación no verbal establece movimientos corporales para la comunicación, ademanes y otros que ayuden a comunicarse de forma concisa y precisa, además que se entienda lo que se pretende decir.

Dimensión 5: Condiciones laborales.

Con respecto a las condiciones laborales, Palma (2004) indica que se refiere a los elementos psicosociales y materiales económicos que son necesarios para cumplir con las funciones encomendadas por la alta dirección. Entre estos elementos

se encuentra si el nivel de remuneraciones es atractivo si se compara con el de la competencia, o si se dispone de implementos tecnológicos adecuados para automatizar y simplificar el trabajo, o también si la infraestructura de la empresa motiva para cumplir de manera eficaz las tareas.

Por otro lado, Domínguez et al. (2013) refiere que las condiciones laborales influyen en la satisfacción de los trabajadores debido a que el entorno y las diversas condiciones generales en que el trabajador realiza sus labores (organizativo, entorno, facilidad de herramientas), permite a los trabajadores satisfacer sus necesidades y expectativas en el empleo reduciendo así los riesgos de sufrir estrés laboral.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Compromiso organizacional

El compromiso organizacional es la manera de cómo un individuo se identifica con la entidad en la que labora. Esto se puede dar de diferentes formas, de manera afectiva, compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Clima laboral

El clima laboral es el medio en el cual se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Si eres capaz de conseguir una mayor productividad con un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en una empresa.

Comunicación interna

La comunicación interna está dirigida a los trabajadores de la empresa, lo que se busca es una comunicación verbal y no verbal que motive a los colaboradores y retener a los mejores.

Comunicación verbal

Se define como la interacción entre dos o más personas, se puede utilizar la comunicación oral o escrita. La comunicación verbal se encuentra presente en la vida diaria, relacionándonos con diferentes individuos ya sea en la familia, empresa o en una comunidad.

Comunicación no verbal

Por el contrario, en la comunicación no verbal se expresa para comunicar a alguien los gestos, movimientos corporales, expresiones que den significado a lo que se quiere comunicar.

Estabilidad económica

Se refiere al grado en que un trabajador de una empresa no tenga problemas económicos y financieros en el futuro, es decir, se garantice su permanencia en tiempo y el valor remunerativo de acuerdo al mercado.

Identificación del puesto

La identificación del puesto quiere decir si se tiene establecido en la estructura orgánica el puesto al que pertenece un trabajador, se identifica al jefe superior inmediato, la remuneración que ha sido prevista por la empresa, entre otros.

Lealtad

Es el nivel de respeto y fidelidad de un colaborador con respecto a una institución, también se define como la devoción que tiene una persona a otra persona, comunidad o gobernante.

Satisfacción del entorno

La satisfacción del entorno se refiere a las condiciones de la infraestructura de la empresa, por ejemplo, la iluminación, ventilación, decoración, color y todo aquello que brinde un ambiente agradable que motive a los trabajadores.

Seguridad laboral

Es el conjunto de actuaciones de una compañía para minimizar los riesgos en cuanto a la salud, económico, permanencia, jubilación, entre otros.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación será de tipo correlacional, donde se determinó la relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral en los colaboradores de la empresa Gogos Sport.

Según Bernal (2016) indica que las investigaciones correlacionales, la función del investigador es medir el grado de relación entre variables, de manera independiente sin la manipulación deliberada de ninguna de las variables estudiadas, es decir, se pretende medir la relación más no la causalidad entre ellas.

3.1.2. Diseño de investigación

La figura 1 muestra el diseño de la investigación, lo cual se determinó como no experimental de corte transversal, dado que el autor Hernández y Mendoza (2018) indican que el diseño no experimental no se manipula las variables, y el diseño transversal porque se realizó en un solo momento o en un momento único.

Figura 1

Diseño de la investigación



Leyenda:

r = Relación entre la variable N °1 y la variable n° 2.

Variable N°1 = Compromiso organizacional.

Variable N°2 = Clima laboral.

p = Colaboradores de la empresa Gogos Sport S.A.C.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Para el presente trabajo de investigación, la población estuvo conformada por un total de 50 trabajadores de la empresa Gogos Sport S.A.C. - Lima 2018.

Tabla 1

Descripción de la población de estudio

Descripción	Hombres	Mujeres
Personal administrativo	5	4
Personal operativo	27	14
Total	32	18
Población total	50	

De acuerdo a la tabla 1 se muestra la población total de la empresa Gogos Sport S.A.C. - Lima 2018, la misma que está conformada por 32 del sexo masculino y 18 del sexo femenino.

3.2.2. Muestra

El tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia, es decir, el total de población que comprende 50 colaboradores de la empresa Gogos Sport S.A.C.

3.3. Hipótesis

La presente investigación ha formulado una hipótesis general y 3 específicas para medir las variables de investigación, esto en razón a los autores Hernández y Mendoza (2018) donde indica que la hipótesis debe formularse de manera tentativa para poder probarse o rechazarse con el análisis estadístico, por lo tanto, se plantea las siguientes hipótesis del estudio:

3.3.1. Hipótesis general

H₀: No existe relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

H_a: Existe relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

3.3.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

H₂: Existe relación entre el clima laboral y el compromiso de continuidad de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

H₃: Existe relación entre el clima laboral y el compromiso normativo de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

Ahora bien, después de formular la hipótesis de investigación se realiza la operacionalización de las variables, de acuerdo al autor Pino (2018) la define como la descomposición de las variables en dimensiones e indicadores con la finalidad de medir la variable que se está estudiando.

3.4. Variables – Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Compromiso organizacional	Meyer y Allen (1991) afirman: El empleado comprometido es descrito como aquel que pertenece con la organización en sus fortalezas y debilidades, regularmente al trabajo, trabaja todo el día (y quizás más protege los bienes de la compañía y comparte sus metas). Visto desde la perspectiva organizacional, tener una fuerza de trabajo comprometida pareciera claramente ser una ventaja. Las oportunidades de realizar trabajos importantes y desafiantes (retadores), reunirse e interactuar con personas	Es un mejor predictor de desempeño y contribución del capital humano, pues es una respuesta más global y duradera a la organización como un todo.	Compromiso afectivo	Confianza por disuasión	1
					2
					3
				Confianza por conocimiento	4
					5
					6
				Confianza por identificación	7
					8
					9
			Compromiso de continuidad	Seguridad laboral	10
					11
					12
				Estabilidad económica	13
					14
					15
				Valoración de status	16
					17
					18
			Compromiso normativo	Reciprocidad del trabajo	19
					20
					21
				Lealtad	22
					23
					24
				Deuda moral	25
					26
					27

Tabla 3*Operacionalización de la variable clima laboral*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2: Clima laboral	Palma (2004) define: El clima laboral es definido por la autora como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea. (p. 2).	Es la percepción sobre aspectos relacionados al ambiente laboral por lo cual se establece como un factor diagnóstico que sitúa actividades preventivas y correctivas que se necesita para fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.	Autorrealización	Percepción de desarrollo y recompensas	1
			Involucramiento laboral	Identificación del puesto	2
					3
					4
			Supervisión	Apreciación de funcionalidad	5
					6
					7
			Comunicación	Comunicación interna	8
					9
					10
					11
					12
			Condiciones laborales	Satisfacción del entorno	13
					14
					15

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Las principales técnicas que se utilizaron en la presente investigación, fueron los siguientes:

- Encuestas.
- Análisis documental.
- Observación.

Los principales instrumentos que se utilizaron en la presente investigación, son los siguientes:

- Guía de entrevista.
- Cuestionario.
- Guía de análisis documental.
- Guía de observación.

Instrumento I: Compromiso organizacional

Ficha técnica.

Nombre del instrumento: Encuesta para describir la variable compromiso organizacional.

Autor: Elmer Samir Hilario Rojas.

Procedencia: Universidad Autónoma del Perú.

Duración: 20 minutos.

Aplicación: Empresa Gogos Sport S.A.C.

Edad de Aplicación: De 18 a 60 años.

Descripción.

El instrumento utilizado fue el cuestionario en este caso, nos ayuda a medir tres dimensiones de la variable compromiso organizacional donde la escala fue

adaptada a la cantidad de temas a investigar, lo cual consta de 27 ítems, de las cuales 9 son para la dimensión compromiso afectivo, 9 para la dimensión compromiso de continuidad y 9 para la dimensión compromiso normativo.

Normas de aplicación.

El cuestionario denominado compromiso organizacional se aplicó de manera presencial, dónde se destaca la evaluación a través de 5 categorías de respuesta (escala de Likert), se ha dado conocimiento a los encuestados que la información es anónima y confidencial. Las respuestas tienen los siguientes criterios y puntuaciones:

- Siempre 5
- Casi siempre 4
- A veces 3
- Casi nunca 2
- Nunca 1

Normas de calificación.

Para determinar los resultados, se sumó los totales por cada variable para finalmente realizar un conteo general para exportarlo al programa estadístico SPSS. Se utilizó la baremación para la variable dimensiones respectivas.

Instrumento II: Clima laboral

Ficha técnica.

Nombre del instrumento: Encuesta para describir la variable clima laboral.

Autor: Elmer Samir Hilario Rojas.

Procedencia: Universidad Autónoma del Perú.

Duración: 20 minutos.

Aplicación: Empresa Gogos Sport S.A.C.

Edad de aplicación: De 18 a 60 años.

Descripción.

El instrumento utilizado fue el cuestionario, en este caso nos ayuda a medir cinco dimensiones del clima laboral, donde la escala fue adaptada a la cantidad de temas a investigar, lo cual consta de 15 ítems, de las cuales 3 son para la dimensión autorrealización, 3 para la dimensión involucramiento laboral, 3 para la dimensión supervisión, 3 para la dimensión comunicación y 3 para la dimensión condiciones laborales.

Normas de aplicación.

El cuestionario denominado clima laboral se aplicó de manera presencial, dónde se destaca la evaluación a través de 5 categorías de respuesta (escala de Likert), se ha dado conocimiento a los encuestados que la información es anónima y confidencial. Las respuestas tienen los siguientes criterios y puntuaciones:

- Siempre 5
- Casi siempre 4
- A veces 3
- Casi nunca 2
- Nunca 1

Normas de calificación.

Para determinar los resultados, se sumó los totales por cada variable, para finalmente realizar un conteo general para exportarlo al programa estadístico SPSS. Se utilizó la baremación para la variable y dimensiones.

3.6. Análisis estadísticos e interpretación de los datos

El análisis propuesto en esta investigación sigue de manera estricta los siguientes pasos:

Para la organización de los datos a recoger, se implementó bases de datos de las variables en estudios los cuales fueron sometidos a un análisis estadístico en el programa SPSS.

Para evaluar el comportamiento de los datos recogidos y comprobar potenciales problemas en ellos, se procedió a la elaboración del análisis exploratorio de datos (EDA – exploratory data analysis). Con este análisis se verificó si algunos supuestos importantes (valores extremos, valores perdidos, descriptivas iniciales, entre otros) se cumplen.

Para el análisis descriptivo de las variables se obtuvo puntajes y se organizó su presentación en tablas de frecuencias y gráficos, además de su distribución y confiabilidad del instrumento.

Para el análisis de los resultados se desarrolló la interpretación de los valores estadísticos y se estableció los niveles de asociación, además de la contratación de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

4.1. Análisis de fiabilidad de las variables

De acuerdo con el autor Bernal (2016) indica que todo instrumento de medición debe ser validado y confiable para aplicar en toda investigación. En tal sentido, los instrumentos fueron validados por la opinión de expertos y demostraron su confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

4.1.1. Validez del instrumento de la variable compromiso organizacional

De acuerdo a la tabla 4 indica que el instrumento fue validado a través de criterios de jueces expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del mismo.

Tabla 4

Resultados de la validación del compromiso organizacional

Validador	Resultado de aplicabilidad
Mg. Flores Vilca Wilber	Aplicable
Mg. Vasquez Ruiz Segundo Zoilo	Aplicable
Mg. Ramos Chang Jorge Alonso	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

4.1.2. Fiabilidad del instrumento compromiso organizacional

De acuerdo al valor alfa de Cronbach se concluye que el instrumento clima laboral tiene alta fiabilidad, dado que presenta un valor de 0,918 y se interpreta que es altamente confiable para su aplicabilidad.

Tabla 5

Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	27

4.1.3. Validez del instrumento de la variable clima laboral

Tal y como se muestra en la tabla 6 el instrumento clima laboral fue validado a través del criterio de jueces, y que son docentes de la Universidad Autónoma del Perú expertos en el tema, los cuales determinaron la validez de contenido y constructo del mismo, lo cual determina su aplicabilidad en la presente investigación.

Tabla 6

Resultados de la validación del cuestionario clima laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Mg. Flores Vilca Wilber	Aplicable
Mg. Vasquez Ruiz Segundo Zoilo	Aplicable
Mg. Ramos Chang Jorge Alonso	Aplicable

Nota: Se obtuvo de los certificados de validez del instrumento

4.1.4. Fiabilidad del instrumento clima laboral

Como se puede observar en la tabla 7 y de acuerdo al valor del alfa de Cronbach obtenido de 0,875 lo que se interpreta que el instrumento tiene alta fiabilidad para su utilización en esta investigación por estar cercano al número 1.

Tabla 7

Fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,875	15

4.2. Resultados descriptivos de las dimensiones con la variable

4.2.1. Variable 1: Compromiso organizacional

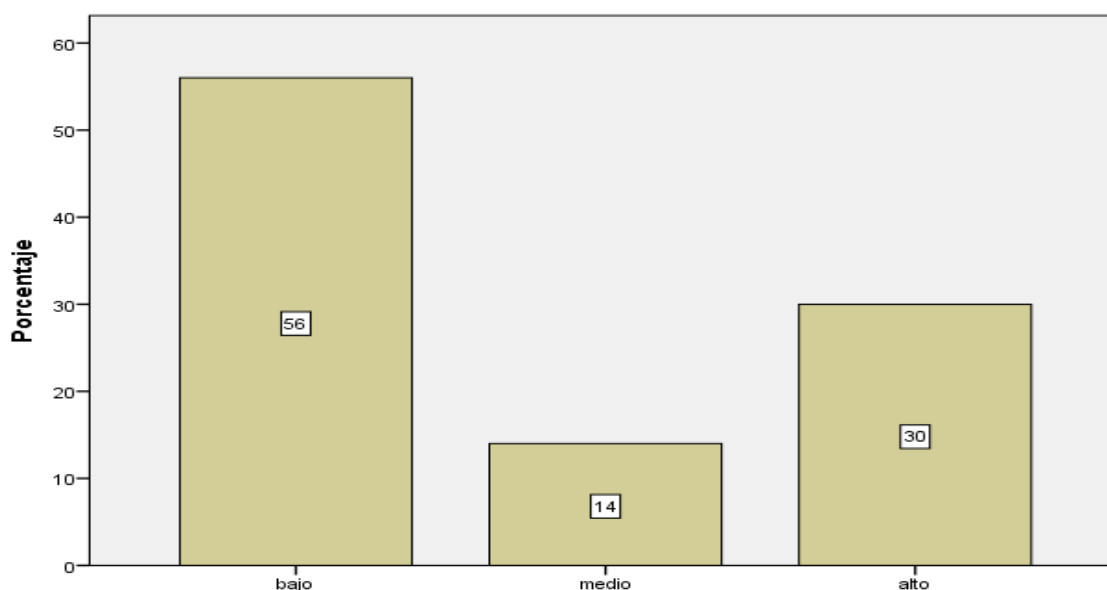
Tabla 8

Análisis descriptivo de la variable compromiso organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Bajo	28	56,0	56,0	56,0
Medio	7	14,0	14,0	70,0
Alto	15	30,0	30,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Figura 2

Análisis de la variable compromiso laboral



En la presente tabla, se puede observar que 28 colaboradores representados por el 56 % del total de la población presentan un nivel bajo en la variable compromiso organizacional, 7 colaboradores representados por el 14 % de la población presentan un nivel medio, finalmente, 15 colaboradores representados por el 30% de la población presentan un nivel alto.

4.2.2. Variable 2: Clima laboral

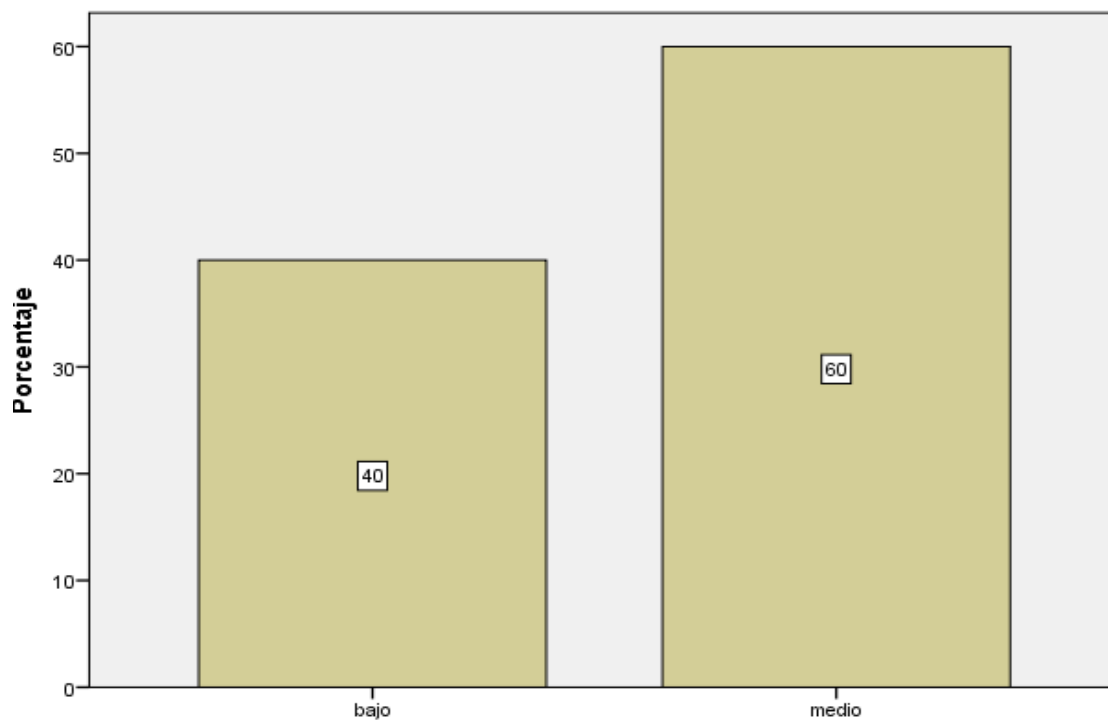
Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable clima laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	20	40,0	40,0	40,0
Válidos	Medio	30	60,0	60,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 3

Análisis de la variable clima laboral



En la presente tabla, se puede observar que 20 colaboradores representados por el 40% del total de la población presentan un nivel bajo en la variable clima laboral, de la misma manera 30 colaboradores representados por el 60% de la población presentan un nivel medio.

4.2.3. Dimensión: Compromiso afectivo

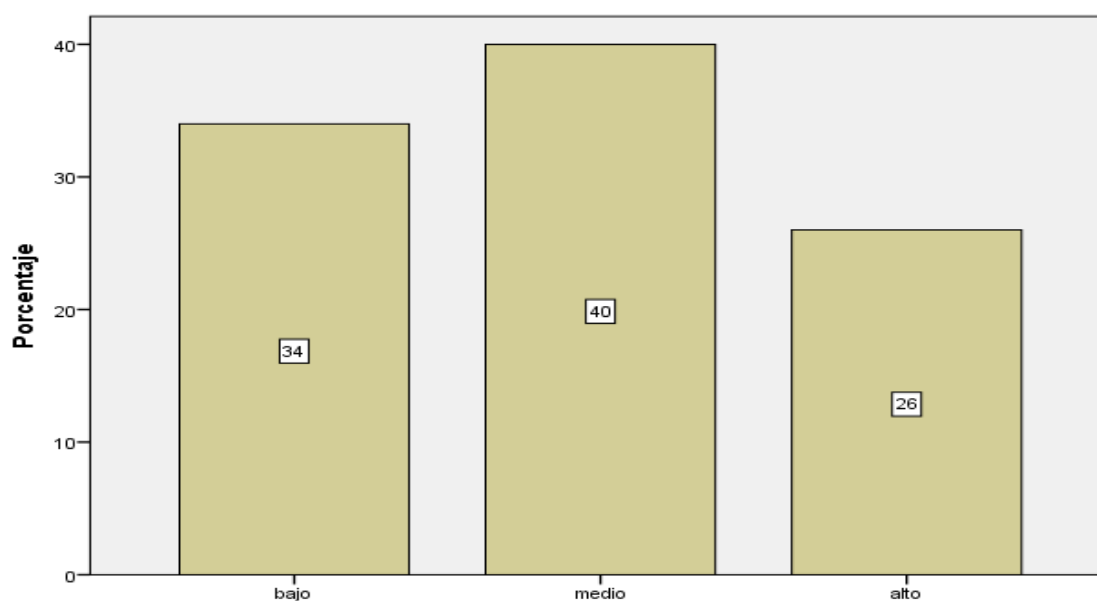
Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	17	34,0	34,0	34,0
	Medio	20	40,0	40,0	74,0
	Alto	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 4

Descripción de la dimensión compromiso afectivo



En la presente tabla, se puede observar que 17 colaboradores representados por el 34% del total de la población presentan un nivel bajo en la dimensión compromiso afectivo, de la misma manera 20 colaboradores representados por el 40% de la población presentan un nivel medio, finalmente, 13 colaboradores representados por el 26% de la población presentan un nivel alto.

4.2.4. Dimensión: Compromiso de continuidad

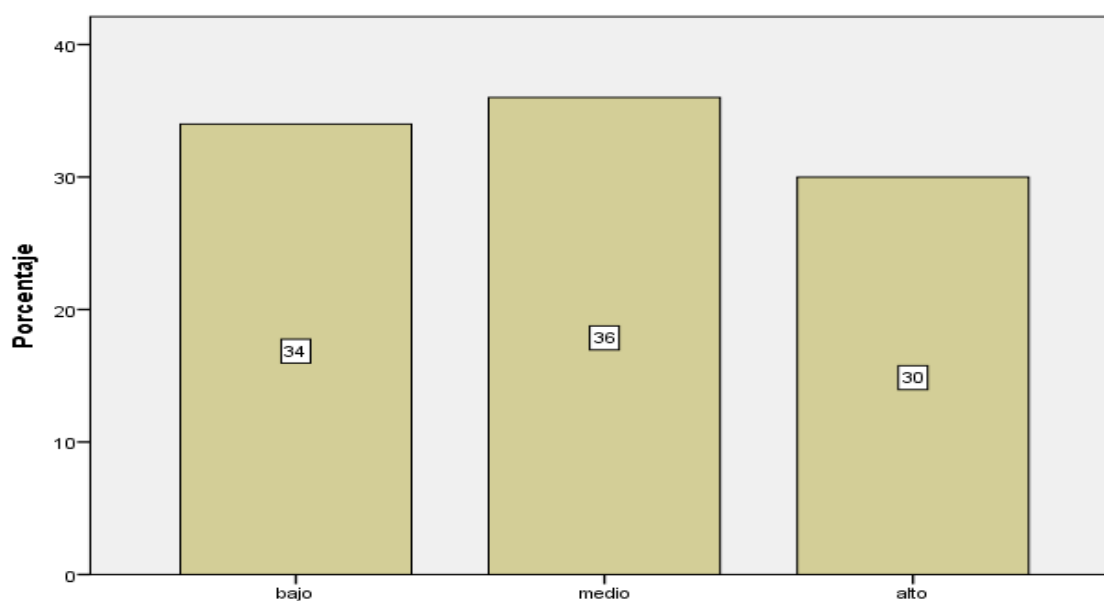
Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso de continuidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	17	34,0	34,0	34,0
	Medio	18	36,0	36,0	70,0
	Alto	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 5

Descripción de la dimensión compromiso de continuidad



En la presente tabla, se puede observar que 17 colaboradores representados por el 34% del total de la población presentan un nivel bajo en la dimensión compromiso de continuidad, de la misma manera 18 colaboradores representados por el 36% de la población presentan un nivel medio, finalmente, 15 colaboradores representados por el 30% de la población presentan un nivel alto.

4.2.5. Dimensión: Compromiso normativo

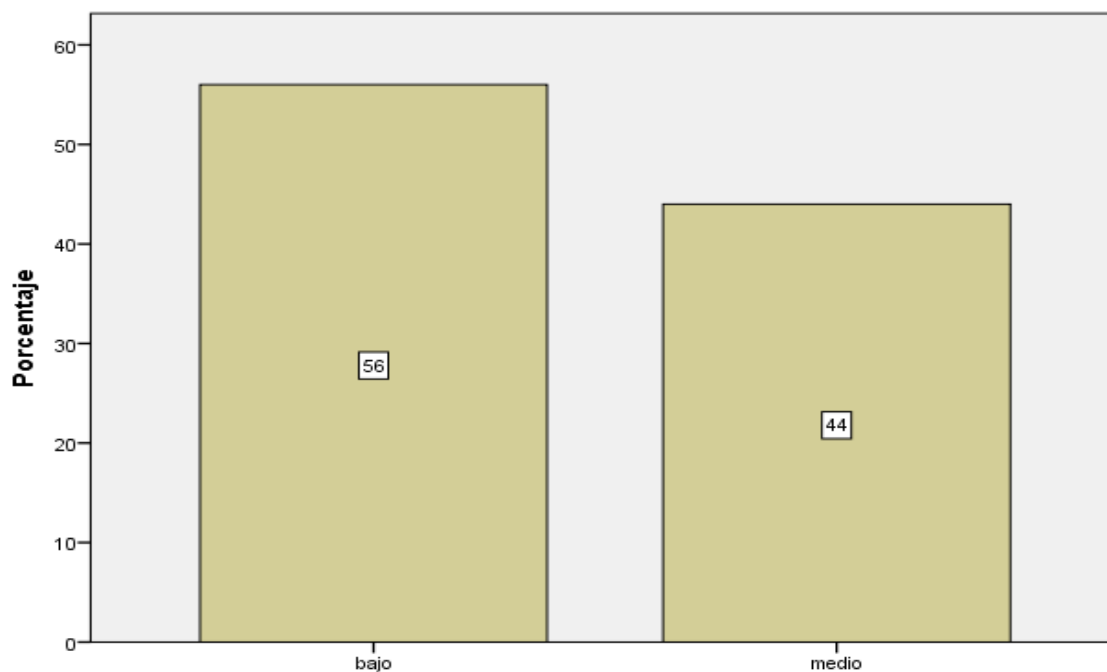
Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión compromiso normativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	28	56,0	56,0	56,0
	Medio	22	44,0	44,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 6

Descripción de la dimensión compromiso normativo



En la presente tabla, se puede observar que 28 colaboradores representados por el 56% del total de la población presentan un nivel bajo en la dimensión compromiso normativo, de la misma manera 22 colaboradores representados por el 44% de la población presentan un nivel medio.

4.2.6. Dimensión: Autorrealización

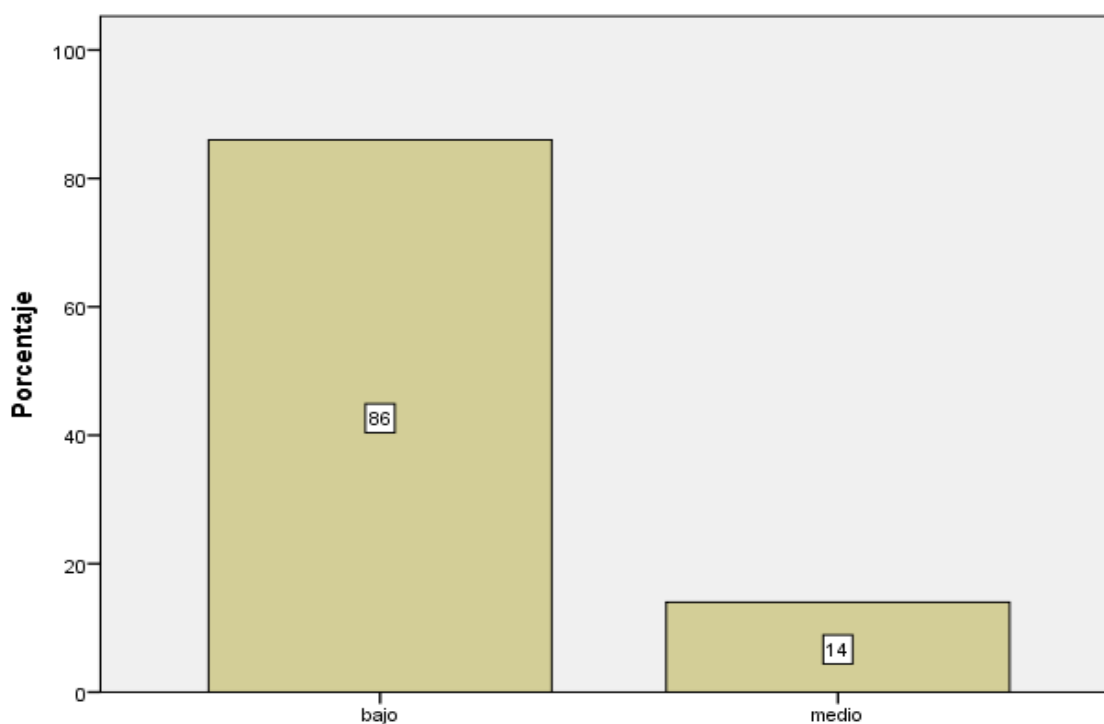
Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	43	86,0	86,0	86,0
	Medio	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 7

Descripción de la dimensión autorrealización



En la presente tabla, se puede observar que 43 colaboradores representados por el 86% del total de la población presentan un nivel bajo en la dimensión autorrealización, de la misma manera 7 colaboradores representados por el 14% de la población presentan un nivel medio.

4.2.7. Dimensión: Involucramiento laboral

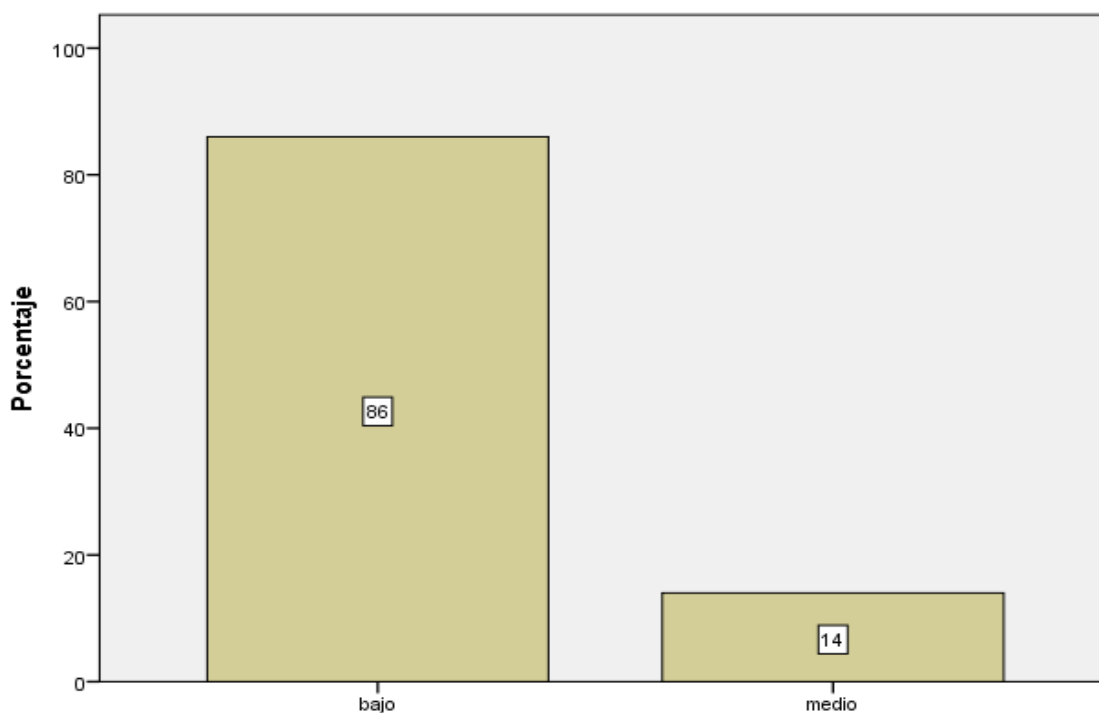
Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión involucramiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	43	86,0	86,0	86,0
	Medio	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 8

Descripción de la dimensión involucramiento laboral



En la presente tabla, se puede observar que 43 colaboradores representados por el 86% del total de la población presentan un nivel bajo en la dimensión involucramiento laboral, de la misma manera 7 colaboradores representados por el 14% de la población presentan un nivel medio.

4.2.8. Dimensión: Supervisión

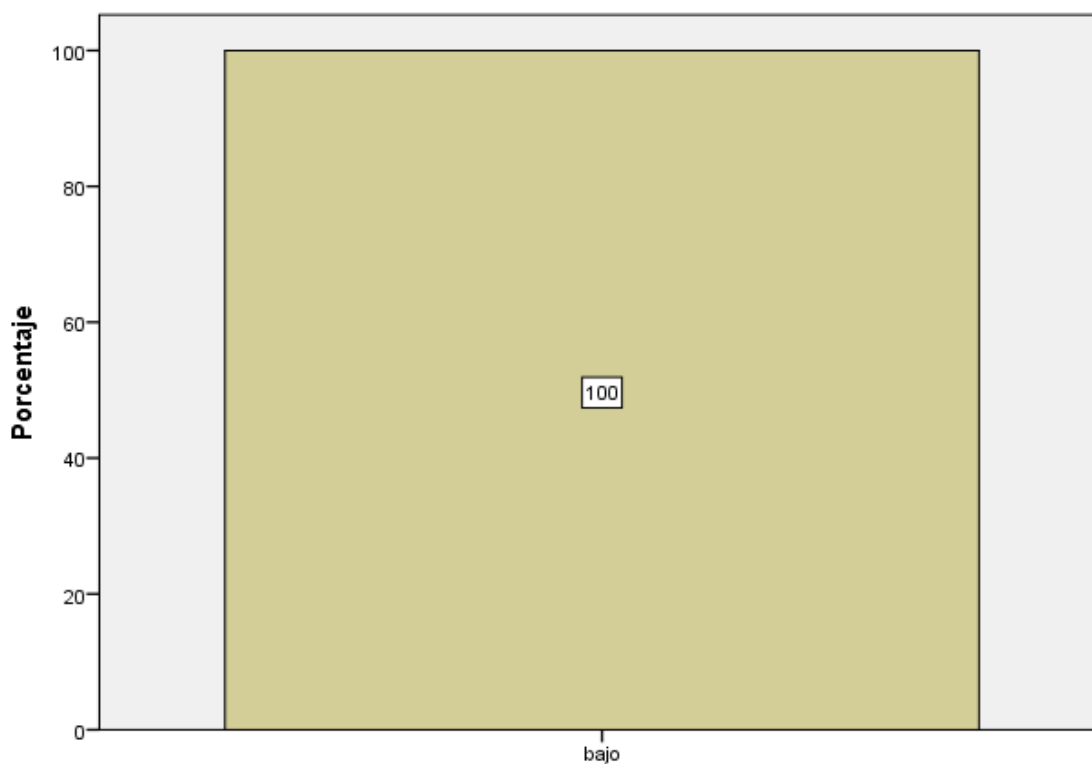
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión supervisión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	50	100,0	100,0	100,0

Figura 9

Descripción de la dimensión supervisión



En la presente tabla, se puede observar que 50 colaboradores representados por el 100% del total de la población en estudio presentan un nivel bajo en la dimensión supervisión.

4.2.9. Dimensión: Comunicación

Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	15	30,0	30,0	30,0
	Medio	20	40,0	40,0	70,0
	Alto	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 10

Descripción de la dimensión comunicación



Según la tabla 16 y figura 10 se puede observar que 15 colaboradores representados por el 30% del total de la población presentan un nivel bajo en la dimensión comunicación, 20 colaboradores representados por el 40% de la población presentan un nivel medio, finalmente, 15 colaboradores representados por el 30% de la población presentan un nivel alto.

4.2.10. Dimensión: Condiciones laborales

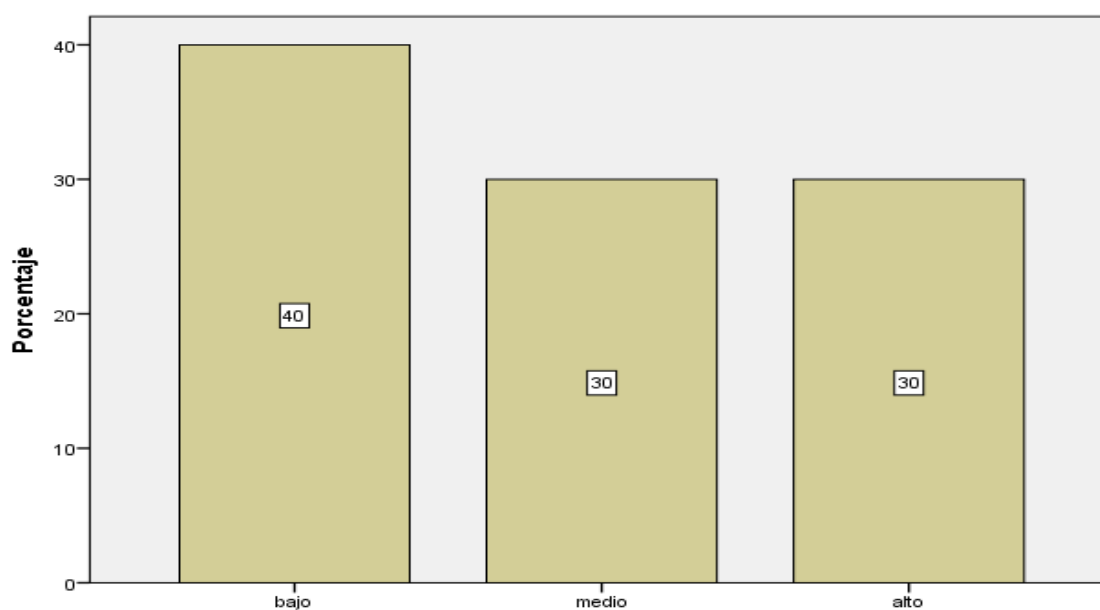
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	20	40,0	40,0	40,0
	Medio	15	30,0	30,0	70,0
	Alto	15	30,0	30,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Figura 11

Descripción de la dimensión condiciones laborales



En la presente tabla, se puede observar que 20 colaboradores representados por el 40% del total de la población presentan un nivel bajo en la dimensión condiciones laborales, de la misma manera 15 colaboradores representados por el 30% de la población presentan un nivel medio, finalmente, 15 colaboradores representados por el 30% de la población en estudio presentan un nivel alto.

4.3. Contrastación de hipótesis

4.3.1. Prueba de normalidad

Tabla 18

Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1	,197	50	,135	,882	50	,123
Variable 2	,143	50	,103	,924	50	,083

Observamos en la tabla 18, al aplicar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, dado que el número de casos no supera los 50 encuestados, el estadístico nos arroja un puntaje mayor a 0.05, lo cual según la teoría estadística a nuestra correlación le pertenece el estadístico R de Pearson.

4.3.2. Contrastación de hipótesis

Prueba de hipótesis general.

Ho: No existe relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

Ha: Existe relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

Tabla 19

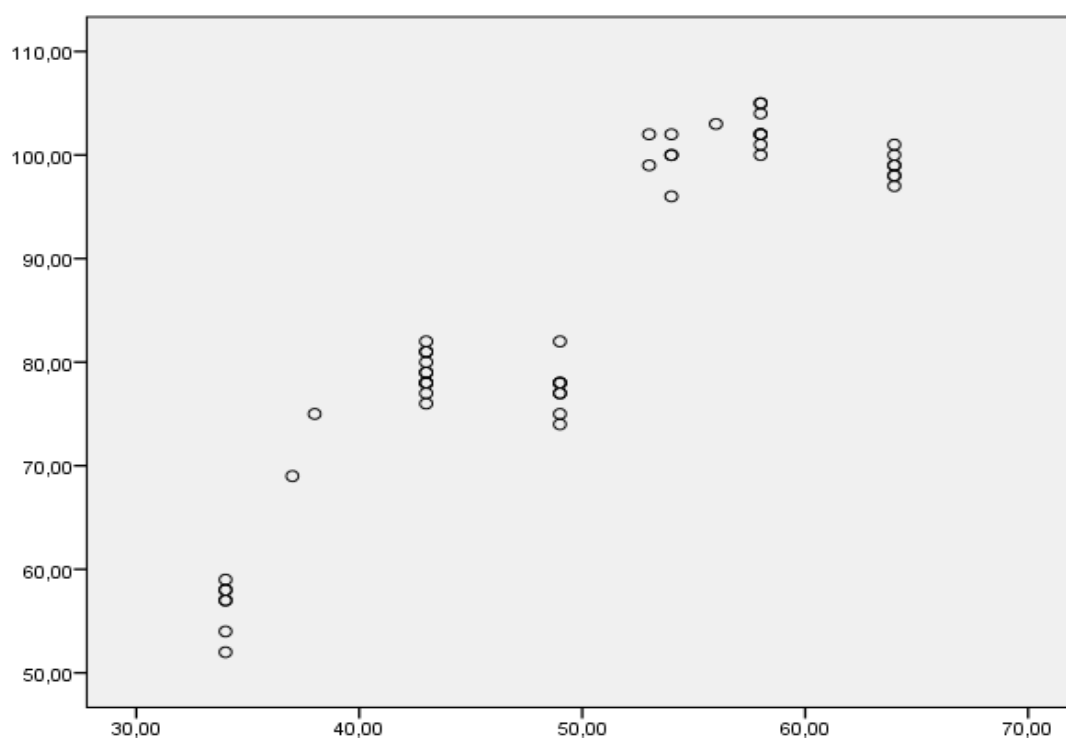
Correlación entre clima laboral y compromiso organizacional

		Compromiso organizacional	Clima laboral
Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,826**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Clima laboral	Coefficiente de correlación	,826**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

De acuerdo a la tabla 19 al realizar el análisis estadístico de R de Pearson arrojó un coeficiente de 0.826, lo cual indica que existe relación significativa entre ambas variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, el cual nos indica que, a mayor satisfacción laboral, mayor será el compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa Gogos Sport S.A.C. Lima – 2018.

Figura 12

Dispersión entre clima laboral y compromiso organizacional



Prueba de hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

H₁: Existe relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

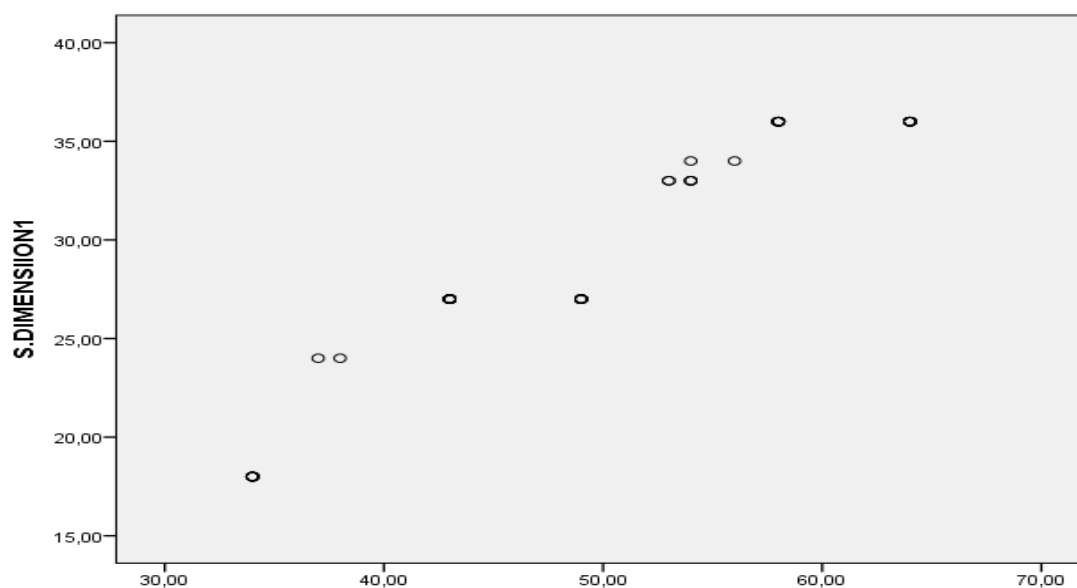
Confiabilidad de 95% y margen de error 5%.

Tabla 20*Correlación entre clima laboral y compromiso afectivo*

		Clima laboral	Compromiso afectivo
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,968**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	,968**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20 se presenta una correlación alta resultante de la aplicación del estadístico de R de Pearson al 0.968, lo cual indica que existe relación significativa entre ambas variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, a mayor clima laboral, mayor será el compromiso afectivo en los colaboradores de la empresa Gogos Sport S.A.C. Lima – 2018.

Figura 13*Dispersión entre el clima laboral y el compromiso afectivo*

Como se muestra en la figura 13 la dispersión entre el clima laboral y el compromiso afectivo. Donde se visualiza una correlación directa y significativa entre ellas.

Prueba de hipótesis específica 2.

H₀: No existe relación entre el clima laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

H₂: Existe relación entre el clima el laboral y el compromiso de continuidad en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

Confiabilidad de 95% y margen de error 5%.

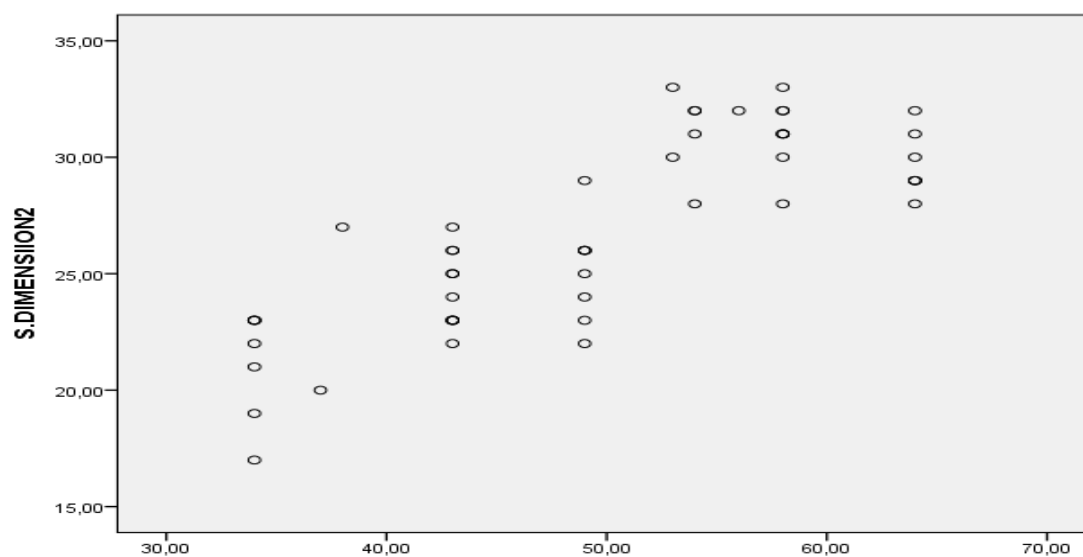
Tabla 21

Correlación entre clima laboral y compromiso de continuidad

		Clima laboral	Compromiso de continuidad
Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,805**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	,805**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21 se presenta una correlación alta resultante de la aplicación del estadístico de R de Pearson al 0.805, lo cual indica que existe relación significativa entre ambas variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, a mayor clima laboral, mayor será el compromiso de continuidad en los colaboradores de la empresa Gogos Sport S.A.C. Lima – 2018.

Figura 14*Dispersión entre el clima laboral y compromiso de continuidad***Prueba de hipótesis específica 3.**

Ho: No existe relación entre el clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

Ha: Existe relación entre el clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.

Confiabilidad de 95% y margen de error 5%.

Tabla 22*Correlación entre clima laboral y compromiso normativo*

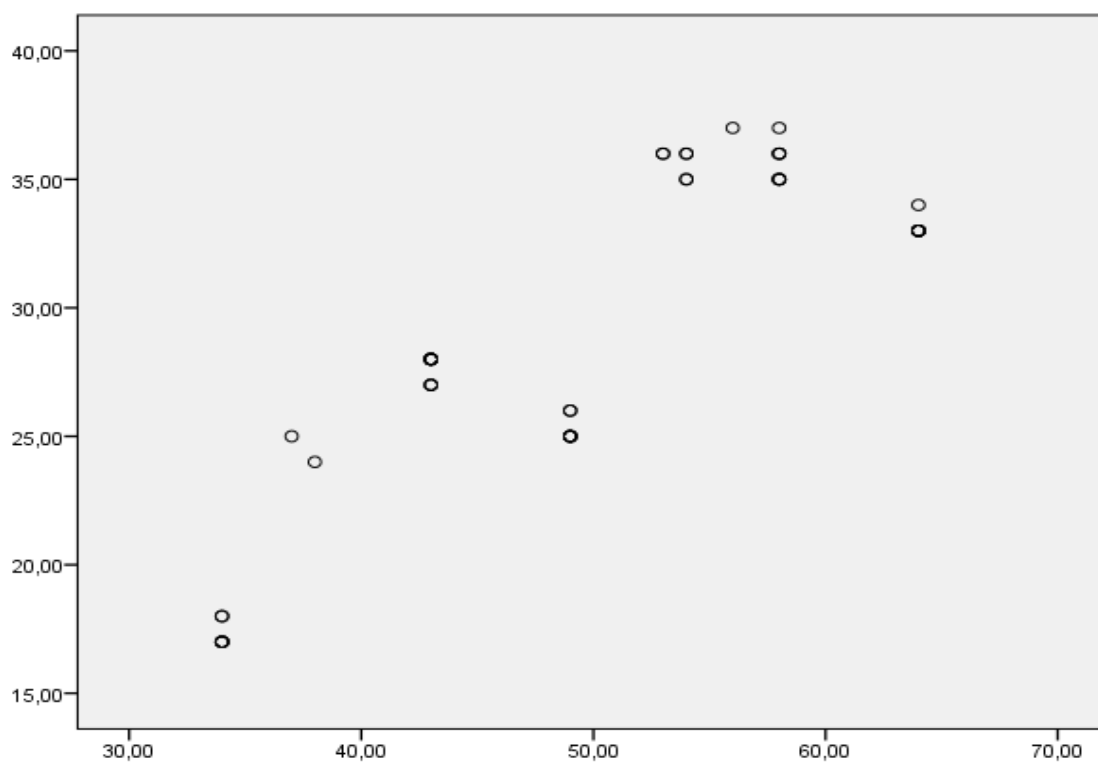
		Clima laboral	Compromiso normativo
Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,769**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	50	50
Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	,769**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22 se presenta una correlación alta resultante de la aplicación del estadístico de R de Pearson al 0.769, lo que se interpreta que existe relación significativa entre ambas variables; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, es decir, a mayor clima laboral, mayor será el compromiso normativo en los colaboradores de la empresa Gogos Sport S.A.C. Lima – 2018.

Figura 15

Dispersión entre el clima laboral y compromiso normativo



CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En la presente investigación permite establecer que existe relación entre las variables investigadas que fueron compromiso organizacional y clima laboral, en tal sentido se probó la hipótesis planteada en esta investigación.

En relación a la hipótesis general se determinó un coeficiente de correlación = 0.826, por lo que podemos afirmar que existe relación entre el compromiso organizacional y clima laboral en los trabajadores de la compañía Gogos Sport – Lima 2018; coincidiendo con la investigación de Cutipa (2015). En su tesis titulada Clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, filial Juliaca, durante el periodo 2014, dónde se utilizó una muestra de 113 trabajadores. La prueba de hipótesis fue realizada con la chi cuadrada el valor de $r = 0,793$ y $r^2 = 0,630$ lo que indica que a medida que se mejore el clima organizacional, entonces, mejora el compromiso de los colaboradores

Asimismo, con relación a la hipótesis específica 1 dónde se busca correlacional el clima laboral con el compromiso afectivo, los resultados muestran una correlación = 0,968 y es directa y significativa, en tal sentido, la investigación apoya los estudios realizados por los autores Gómez et al. (2011) en su tesis correlacional titulada *Compromiso organizacional en Banca Comercial*, los resultados muestran un $r = 0,504$ lo que significa una correlación.

En cuanto a la hipótesis específica 2 dónde se busca correlacional el clima laboral con el compromiso de continuidad, los resultados muestran una correlación = 0,805 y es directa y significativa, en tal sentido, la investigación apoya los estudios realizados por los autores Gómez et al. (2011) en su tesis correlacional, los resultados muestran un $r = 0,205$ lo que significa una correlación débil entre variables y coinciden con el presente estudio.

Con respecto a la hipótesis específica 3 dónde se busca correlacional el clima laboral con el compromiso normativo, los resultados muestran una correlación = 0,769 y es directa y significativa, en tal sentido, la investigación apoya los estudios realizados por los autores Gómez et al. (2011) en su tesis correlacional, los resultados evidencian un $r = 0,478$ lo que significa una correlación moderada entre dimensión y variable.

5.2. Conclusiones

La empresa Gogos Sport – Lima 2018, evidencia un bajo compromiso organizacional de sus colaboradores en cuanto a lo afectivo continuidad y normativo, esto debido a que se percibe un clima laboral entre bajo y medio. Los resultados indican que el 56% del total de la población presentan un nivel bajo en la variable compromiso organizacional y el 14 % de la población presenta un nivel medio. Se percibe un clima laboral entre bajo y medio 40% y 60% respectivamente. Asimismo, se logró identificar una relación significativa de 0,826 entre el compromiso organizacional y el clima laboral de la empresa.

La empresa Gogos Sport – Lima 2018, evidencia un nivel entre bajo y medio de 34% y 40% respectivamente del compromiso afectivo de los trabajadores, esto debido a la falta de confianza por disuasión, conocimiento e identificación de los colaboradores de la empresa. Asimismo, se logró identificar una relación significativa de 0,968 entre el clima laboral y el compromiso afectivo, esto quiere decir que, cuando mejor sea el clima laboral, mayor será el compromiso con la organización.

La empresa Gogos Sport – Lima 2018, evidencia un nivel entre bajo y medio de 34% y 36% respectivamente del compromiso de continuidad de los trabajadores, esto debido a que los colaboradores no perciben de la empresa seguridad laboral, estabilidad económica y valoración de status. Asimismo, se logró identificar una

relación significativa de 0,805 entre el clima laboral y el compromiso de continuidad, esto quiere decir que, cuando mejor sea el clima laboral, mayor será el compromiso de continuidad.

La empresa Gogos Sport – Lima 2018, evidencia un nivel entre bajo y medio de 56% y 44% respectivamente del compromiso normativo de los trabajadores, esto debido a la falta de reciprocidad del trabajo, lealtad y deuda moral. Asimismo, se logró identificar una relación significativa de 0,769 entre el clima laboral y el compromiso de continuidad, esto quiere decir que, cuando mejor sea el clima laboral, mayor será el compromiso normativo.

5.3. Recomendaciones

Para comenzar en relación al objetivo general, el cual pide encontrar la relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral en los colaboradores de la empresa Gogos Sport, se propone realizar capacitaciones en las cuales participen todos los involucrados, considerando la importancia de un buen clima laboral y los resultados positivos que trae consigo una buena práctica de éstos. Asimismo, se propone mejorar el clima laboral a través del apoyo de la supervisión, comunicación y condiciones laborales para mejorar el compromiso afectivo, de continuidad y normativo.

En relación al primer objetivo específico, se propone metas por equipo con recompensas grupales por área, logrando así la participación en equipo. Asimismo, se recomienda realizar talleres y capacitaciones para reforzar las habilidades personales y actitudes, con la finalidad de obtener un mejor desenvolvimiento a nivel personal y laboral para la toma de decisiones y desarrollo en el área de trabajo.

Con respecto al segundo objetivo específico, se propone establecer una remuneración justa a los colaboradores de acuerdo a la valoración de status, asimismo, la empresa debe brindar y garantizar la seguridad laboral del potencial humano, así como también la estabilidad económica de todos los trabajadores; de forma paralela debe crear un ambiente e infraestructura que satisfaga el entorno laboral.

En cuanto al tercer objetivo específico, se recomienda implementar normas de comunicación corporativa logrando así que cada trabajador se sienta parte de las nuevas metas, asimismo, la supervisión debe ser apreciada por la función que desenvuelve, se recomienda la renovación de materiales de trabajo para ayudar al cumplimiento de los objetivos de los colaboradores para conseguir su lealtad.

REFERENCIAS

- Amoros, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de Ventajas Competitivas*. USAT.
https://www.academia.edu/10362382/Comportamiento_Organizacional_En_Busca_del_Desarrollo_de_Ventajas_Competitivas
- Antúnez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua* [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo]. Repositorio Institucional UC.
<http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/1803/1/yantunez.pdf>
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Revista Contaduría y Administración*, 1(200), 1-8. <https://biblioteca.org.ar/libros/91552.pdf>
- Bayona, C., Goñi, S. y Madorrán, C. (2000). Compromiso Organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los Recursos Humanos. *Revista Europea de Dirección y Economía de la empresa*, 9(1), 139-149.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=497997>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ª ed.). Pearson.
- Betanzos, N., Andrade, P. y Paz, F. (2006). Compromiso organizacional en una muestra de trabajadores mexicanos. *Revista de Psicología del Trabajo de las Organizaciones*, 22(1), 25-43.
<https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317045002.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill.
- Connectamericas. (2015). *Los empleados felices son más productivos*.

Connectamericas. <https://connectamericas.com/es/content/los-empleados-felices-%C2%A1son-m%C3%A1s-productivos>

Cutipa, A. (2015). Clima y compromiso organizacional de los trabajadores de la Universidad Peruana Unión, Filial Juliaca, durante el periodo 2014-II. *Revista Valor Agregado*, 2(1), 67-80. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/841

Decotiis, T y Summers, T. (1987). A path analysis of a model of antecedents and consequences of organizational commitment. *Human Relations*, 40(7), 445-470. <http://hum.sagepub.com/content/40/7/445.abstract>.

Domínguez, L., Ramírez, Á. y García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>

Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional: Una investigación*. CIEA. http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf

Eslami, J. y Gharakhani, D. (2012). Organizational commitment and job satisfaction. *Journal of Science and Technology*, 2(2), 85-91. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.679.6952>

García, M. y Ibarra, L. (2011). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato* [Tesis doctoral, Universidad de Guanajuato]. Repositorio Institucional UGTO. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/index.htm>

Ginés, G. (2017, 12 de enero). *¿Por qué perdemos tanto tiempo en el trabajo?*. ABC Economía. <https://www.abc.es/economia/abci-productividad-perdemos-tanto-tiempo-trabajo->

201604090227_noticia.html?ref=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F

Gómez, C., Incio, O. y O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en Banca Comercial: Un caso en estudio* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4552/GO_MEZ_INCIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, D., Recio, R., Avalos, M. y Gonzáles, J. (2013). Satisfacción laboral y compromiso en las organizaciones de Rio Verde, S.L.P. *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*, 4(1), 59-76. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5925158>

Goodman, P. y Friedman, A. (1992). An Examination of Adams: Theory of Inequity. *Administrative. Academy of Management Journal*, 16(3), 271-288. <https://www.jstor.org/stable/2391900>

Griffin, R. (2011). *Administration* (10ª ed.). Cengage Learning.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.

Infobae. (2018, 19 de junio). *Jefes alentadores y motivación constante, las claves para que los empleados sean felices en el trabajo*. Infobae.com. <https://www.infobae.com/tendencias/2018/06/19/jefes-alentadores-y-motivacion-constante-las-claves-para-que-los-empleados-sean-felices-en-el-trabajo/>

Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector Petroquímico* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio Institucional UCAB.

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>

Martínez, R. y Ramírez, M. (2010). La motivación y el clima organizacional en la facultad de contaduría pública de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 3(1), 39-48. <https://www.theibfr.com/download/riaf/2010-riaf/riaf-v3n1-2010/RIAF-V3N1-2010-4.pdf>

Mathieu, J. y Zajac, D. (1990). A review and Meta – analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 180(2), 171-194. <https://psycnet.apa.org/record/1991-02912-001>

Meyer, J. y Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 3(2), 61-89. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/105348229190011Z>

Mowday, R. (1998) reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8(4), 387-401. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1053482299000066>

Mowday, R., Porter, L. y Steer, R. (1982). *Employee-Organization Linkages: The psychology of commitment, absenteeism and turnover..* https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=f_FFbQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Organizational+Linkage:+the+psychology+ans+of+commitment,+absenteeism+and+turnover.&ots=GkNBQ0TfZ2&sig=_oQSxwiY-RXaTNTnLHnQsKKd4n0#v=onepage&q=Organizational%20Linkage%3A%20the%20psychology%20ans%20of%20commitment%2C%20absenteeism%20and%20turnover.&f=false

Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral*. SPC. https://www.academia.edu/36171465/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC

- Peiró, J. y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 68-82.
<http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1540.pdf>
- Peña, J. (2015). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio institucional AUSJAL.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Pérez, R. (2014). *Motivación y compromiso organizacional en el personal administrativo de universidades limeñas* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP.
https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5747/PE REZ_TAPIA_RAQUEL_MOTIVACION_PERSONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pino, R. (2018). *Metodología de Investigación: Elaboración de diseños para contrastar la hipótesis* (2ª ed.). San Marcos.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (13ª ed.). Prentice Hall.
- Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez, E. y Zarco V. (2004). *Psicología de las organizaciones*. UOC.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=737893>
- Sánchez, M. (2013). Compromiso laboral y estrés en los empleados de Bancos y Cajas. *Pecunia*, 16(17), 85-100.
<http://revistas.unileon.es/index.php/Pecunia/article/view/1336>
- Soberanes, L. y De la fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*. 5(9), 120-127.

https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf

Sorenson, S. y Garman, K. (2013). Engaging employees after the honeymoon period.

Business Journal, 2(1), 12-19.

<https://news.gallup.com/businessjournal/163463/engaging-employees-honeymoon-period.aspx>

Suarez, L. (2013, 9 de agosto). *Employee engagement is about human relationships*

not human resources – interview with lui Suarez of IBM. Adrian Swinscoe.

<https://www.adrianswinscoe.com/2013/08/employee-engagement-is-about-human-relationships-not-human-resources-interview-with-luis-suarez-of-ibm/>

Toro, P. (2014, 1 de diciembre). Laborum: 32% de encuestados dice que la situación

del empleo empeorará en 2015. *La Tercera*.

<https://www.latercera.com/pulso/laborum-32-de-encuestados-dice-que-la-situacion-del-empleo-empeorara-en-2015/>

Varona, F. (1993). Conceptualización y supervisión de la comunicación en el

compromiso organizacional. *Revista Diálogos*, 35(1), 68-77.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2700637>

Zamora, G. (2009). Compromiso organizacional de los profesores chilenos y su

relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista*

Latinoamericana de Psicología, 41(3), 445-460.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3097029>

ANEXOS

Anexo 1. Reporte de índice de similitud anti plagio (Turnitin)



Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Compromiso organizacional y clima laboral en los colaboradores de Gogos Sport - Lima 2018

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable y dimensiones	Metodología
¿De qué manera se relaciona el clima laboral y el compromiso organizacional de la empresa Gogos Sport - Lima 2018?	Identificar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de la empresa Gogos Sport - Lima 2018.	Existe relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral en los colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.	Variable 1: Compromiso organizacional Dimensiones V1 - Compromiso afectivo - Compromiso de continuidad - Compromiso normativo	Tipo de investigación Aplicada Diseño de investigación No experimental de corte transversal nivel correlacional Método cuantitativo Muestra 50 colaboradores de la empresa Gogos Sport – Lima 2018. Técnica La encuesta Contrastación de hipótesis Estadística inferencial
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿De qué manera se relaciona el clima laboral y el compromiso afectivo de la empresa Gogos Sport - Lima 2018?	Identificar la relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo de la empresa Gogos Sport - Lima 2018.	Existe relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.		
¿De qué manera se relaciona el clima laboral y el compromiso de continuidad de la empresa Gogos Sport - Lima 2018?	Identificar la relación entre el clima laboral y el compromiso de continuidad de la empresa Gogos Sport - Lima 2018.	Existe relación entre el clima laboral y el compromiso de continuidad de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.	Variable 2: Clima laboral Dimensiones V2 - Autorrealización - Involucramiento laboral - Supervisión - Comunicación - Condiciones laborales	
¿De qué manera se relaciona el clima laboral y el compromiso normativo de la empresa Gogos Sport - Lima 2018?	Identificar la relación entre el clima laboral y el compromiso normativo de la empresa Gogos Sport - Lima 2018.	Existe relación entre el clima laboral y el compromiso normativo de la empresa Gogos Sport – Lima 2018.		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Variable 1: Compromiso organizacional

Buenas tardes, la presente encuesta es una investigación que contribuye al mejoramiento del compromiso organizacional, por favor, responda según su criterio con una (x) dónde siempre tiene una puntuación de cinco (5) y nunca una puntuación de uno (1), no existe respuesta errónea. Se agradece su participación que será de gran interés para la presente investigación.

N.º	Preguntas	Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿Sientes temor de no poder ser capaz de realizar bien sus labores?					
2	¿Cree usted que la empresa valora su esfuerzo?					
3	¿Su jefe toma en cuenta sus opiniones?					
4	¿Usted confía en los valores de la organización?					
5	¿Cree usted que su jefe confía en su criterio de trabajo?					
6	¿Usted confía en el trabajo de sus compañeros?					
7	¿Se siente identificado con la empresa?					
8	¿Considera que sus compañeros y usted siempre actúan como familia?					
9	¿Usted se preocupa por los problemas de la empresa?					
10	¿Siente usted que la empresa le brinda todos los beneficios?					
11	¿Para usted esta empresa fue la mejor opción?					
12	¿Usted piensa en trabajar en la empresa por un largo tiempo?					
13	¿Cree usted que su trabajo es reflejado en su pago?					
14	¿Su salario cubre todo sus gastos?					
15	¿Usted ha pensado postular a otra empresa?					
16	¿Se siente orgulloso de la empresa donde labora?					

17	¿Se siente feliz de trabajar en su empresa?					
18	¿Siente que la empresa se da mejor status como trabajador?					
19	¿Cree usted que la empresa se preocupa por su crecimiento profesional?					
20	¿Tiene usted constantes capacitaciones?					
21	¿Usted aplica todos sus conocimientos en la empresa?					
22	¿Si se expresarán mal de su empresa, usted daría sus argumentos para defenderla?					
23	¿Dejaría a su empresa en los peores momentos?					
24	¿Usted podría dejar la empresa para irse a la competencia directa?					
25	¿Siente usted que dejar la empresa tendría una alta significancia personal?					
26	¿Se siente muy comprometido con la empresa?					
27	¿Ha pensado usted que el pertenecer en la empresa ya no es solo por necesidad sino por deseo?					

Variable 2: Clima laboral

Buenas tardes, la presente encuesta es una investigación que contribuye al mejoramiento del clima laboral, por favor, responda según su criterio con una (x) dónde siempre tiene una puntuación de cinco (5) y nunca una puntuación de uno (1), no existe respuesta errónea. Se agradece su participación que será de gran interés para la presente investigación.

N°	Preguntas	Siem pre	Casi Siem pre	A Veces	Casi Nunc a	Nunc a
1	¿Usted recibe reconocimientos de parte de la empresa?					
2	¿Siente usted que tiene la posibilidad de ascender?					
3	¿Siente usted que la empresa lo apoya para su logro de objetivos profesionales?					
4	¿Usted siente que siempre está siendo motivado para la mejora de sus labores?					
5	¿Usted aporta para el logro de las metas que se traza la empresa?					
6	¿Usted cree que la empresa lo ve como pieza fundamental para el logro de sus objetivos?					
7	¿Cree usted que los supervisores realizan correctamente su trabajo?					
8	¿Usted cree que las capacitaciones brindadas son adecuadas para su área?					
9	¿Usted siente que la empresa vela por un buen clima laboral?					
10	¿Existe una buena comunicación interpersonal con sus compañeros?					
11	¿Siente usted que tiene buena comunicación con sus superiores?					
12	¿Cree que se tiene un buen sistema de comunicación?					
13	¿Cree usted que tiene las herramientas y/o equipo de trabajo son de calidad?					
14	¿Siente usted seguro(a) en la empresa?					
15	¿Se siente satisfecho usted con ambiente del área donde labora?					

Anexo 4. Validación de expertos

Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.:

FLORES VILCA WILBER
.....

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Ing. Wilber A. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

Validación del instrumento: CLIMA LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.:

FLORES VILCA WILBER
.....

DNI: 01324100

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Ing. Wilber A. Flores Vilca
ESTADÍSTICO E INFORMÁTICO
CIP 77059

Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.:

VASQUEZ RUIZ SEGUNDOZOILO
.....

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CLIMA LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.:

VASQUEZ RUIZ SEGUNDOZOILO
.....

DNI: 17858481

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico [X]

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.:

RAMOS CHANG JORGE ALONSO
.....

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CLIMA LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg/Lic./Ing.:

RAMOS CHANG JORGE ALONSO
.....

DNI: 40968849

Especialidad del validador: Temático [X] Metodológico [] Estadístico []

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Carta de consentimiento de la empresa



Lima, 14 de Octubre del 2021

Señores:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERU

Presente:

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr. Elmer Samir Hilario Rojas, identificado con DNI N° 70120293, a realizar la aplicación del desarrollo de investigación de la tesis denominado **COMPROMISO ORGANIZACIONAL Y CLIMA LABORAL EN LOS COLABORADORES DE GOGOS SPORT – LIMA 2018**. Estas se realizaron en las propias instalaciones de la empresa.

El señor Hilario ha contado con obtener toda la información requerida por la empresa con el fin de elaborar adecuadamente su investigación.

Sin otro particular, y a la espera de su atención quedo de ustedes.

Atentamente;

GOGO'S SPORT S.A.C
Julian Andrés Cabra Zuluaga
JULIÁN ANDRÉS CABRA ZULUAGA
GERENTE GENERAL

Julian Andrés Cabra Zuluaga
Gerente general
GOGOS S SPORT S.A.C

Lima: Calle Mariscal Orbegoso N° 312 Urb. El Pino Telf.: (1) 715-5505

www.gogossport.com.pe info@gogossport.com.pe